

ПАО Сбербанк

117997, г. Москва,  
ул. Вавилова, д. 19

392036, г. Тамбов,  
ул. К. Маркса, д. 130

**Начальнику ОПП  
Тамбовского отделения № 8594**

<...>

392036, г. Тамбов,  
ул. К. Маркса, д. 130

## РЕШЕНИЕ № Р-42/15

Резолютивная часть решения объявлена 24 ноября 2015 года.

Решение изготовлено в полном объеме 8 декабря 2015 года.

г. Тамбов

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

председатель Комиссии – руководитель Гречишникова Е.А.,

члены Комиссии – начальник отдела регулирования деятельности естественных монополий и рекламного контроля Мурзин К.И., главный специалист-эксперт отдела регулирования деятельности естественных монополий и рекламного контроля Заботнова Т.В., ведущий специалист-эксперт отдела регулирования деятельности естественных монополий и рекламного контроля Кузнецова К.С., специалист 1 разряда отдела регулирования деятельности естественных монополий и рекламного контроля Баченина Л.А.,

рассмотрев дело № Р-42/15 по признакам нарушения законодательства Российской Федерации о рекламе по факту распространения рекламы финансовых услуг, связанных с предоставлением кредита, без указания всех условий, определяющих их фактическую стоимость,

в присутствии:

- представителя ПАО Сбербанк <...> (доверенность от 18.06.2013),

- начальника отдела прямых продаж Тамбовского отделения № 88594 ПАО Сбербанк <...> ,

руководствуясь пунктами 28, 40, 41, 47 Правил рассмотрения антимонопольным органом дел, возбужденных по признакам нарушения законодательства Российской Федерации о рекламе, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 17.08.2006 N 508 (далее – Правил рассмотрения дел),

#### У С Т А Н О В И Л А:

Тамбовским УФАС России в ходе осуществления государственного надзора за соблюдением участниками рекламной деятельности законодательства Российской Федерации о рекламе установлено, что в августе 2015 года в городе Тамбове у входа в торговый центр «РИО» по адресу: ул. Советская, 99А, распространялись рекламные листовки следующего содержания: «СБЕРБАНК. Всегда рядом! Уважаемые клиенты!!! Снижены ставки по потребительским кредитам. Процентная ставка от 14,5 % годовых. Акции по жилищному кредитованию. Ипотека с государственной поддержкой 11,4 % годовых. Молодая семья от 12,5 % годовых. Ипотека по двум документам от 16 % годовых. Контактные телефоны: Рогачева Анастасия 8-915-861-05-15, главный специалист Непрокина Юлия 8-915-867-67-79. Сбербанк России ОАО. Реклама. Генеральная лицензия Банка России на осуществление банковских операций № 1481 от 08.08.2012».

В вышеуказанной рекламе сообщается, что кредиты выдаются от 11,4 % годовых, 12,5 % годовых, 14,5 % годовых, 16 % годовых, при этом в рекламе умалчивается об остальных условиях, определяющих полную стоимость кредита для заемщика и влияющих на нее.

Лицом, в чьих интересах распространялась рассматриваемая реклама, является ПАО Сбербанк (ОГРН 1027700132195, ИНН 7707083893, юридический адрес: Россия,

Москва, 117997, ул. Вавилова, д. 19).

По факту распространения вышеуказанной рекламы, содержащей признаки нарушения части 3 статьи 28 Закона «О рекламе», в отношении ПАО Сбербанк возбуждено настоящее дело.

ПАО Сбербанк письмом от 22.09.2015г. сообщило, что распространение рекламы банка осуществляется в строгом соответствии с требованиями Закона «О рекламе», а также требованиями стандартов, установленных внутренними нормативными документами банка. Вся информация, содержащаяся в рекламных материалах банка, содержит полную и достоверную информацию о рекламируемом продукте и услуге. Изменения рекламных материалов на уровне Тамбовского отделения № 8594 без предварительного согласования с ответственными службами банка запрещены.

Письмом от 29.09.2015 ПАО Сбербанк дополнительно сообщило, что банк не изготавливал и не распространял рекламные листовки, аналогичной имеющейся в материалах дела. Вместе с тем, по мнению ПАО Сбербанк, в листовке указан нижний уровень предлагаемых процентных ставок по кредитам. Фактическая стоимость кредита определяется исключительно при оформлении кредитной сделки и рассчитывается в соответствии с внутренними инструкциями и регламентами банка. Помимо минимальных процентных ставок, в листовке указан логотип банка, ФИО сотрудников банка, их контактные данные, номер и дата генеральной лицензии банка. В информационной листовке не указан определенный процент, под который предоставляется кредит, а приведена лишь минимальная граница. Так, в п. 17 кредитного договора предусмотрено открытие счета, при этом договором не предусмотрено несение заемщиком расходов, связанных с его открытием, что подтверждается тарифами банка. Иных условий, влияющих на стоимость кредита, кредитный договор не содержит, следовательно, иных условий предоставления кредита не имеется. В информационной листовке не искажен смысл предоставления кредитных продуктов потенциальным клиентам, соответственно потребители информации не введены в заблуждение.

На рассмотрении дела 07.10.2015г. представитель ПАО Сбербанк подтвердил представленные ранее пояснения, а также сообщил, что в августе 2015 года рядом с остановочным павильоном «Сбербанка», возле ТЦ «РИО» проводилась массовая презентация, в ходе которой распространялись рассматриваемые листовки. Содержание данных листовок было определено начальником ОПП Тамбовского отделения № 8594 <...>, но не было утверждено ПАО Сбербанк, как того требуют инструкции. Указанные листовки находились в разработке и вследствие ошибочных действий специалиста по прямым продажам Тамбовского отделения № 8594 <...> раздавались потенциальным клиентам. В качестве доказательства представлены письменные объяснения сотрудников банка.

Согласно объяснениям <...> от 16.09.2015 она в августе 2015 года по распоряжению своего руководителя <...> проводила массовую презентацию рядом с остановочным павильоном Сбербанка возле торгового центра «РИО» с 13:00 по 14:00. При подготовке к данному мероприятию у неё не было возможности уточнить, где взять нужные буклеты, тогда она самостоятельно распечатала листовки, которые нашла на общем ресурсе, закрепленном за отделом прямых продаж. В указанные листовки она внесла свои контактные данные и данные своего руководителя. О том, что данный вид листовок находится в разработке, <...>

> не знала.

<...> в объяснениях от 16.09.2015 указала, что определила проведение в августе 2015 года массовой презентации по привлечению клиентов и продаже основных продуктов банка рядом с остановочным павильоном Сбербанка возле торгового центра «РИО». Информацию о месте проведения и формате мероприятия она довела до Рогачевой А.А. Проконтролировать действия <...> она не могла, поскольку находилась на другом мероприятии.

В своих объяснениях от 29.09.2015 <...> сообщила, что согласно книге стандартов ГСПП организует активности СПП для привлечения клиентов, в том числе с использованием массовой презентации в местах массового скопления людей, как активность для привлечения клиентов. Потенциальным клиентам передается информация о банковских продуктах в виде буклета и визитки с контактными данными сотрудника. В августе 2015 года ГСПП <...> была организована активность для СПП <...> <...> находилась на активности с другим сотрудником банка и не смогла проконтролировать подготовку к активности СПП <...>. СПП <...> не смогла найти нужные буклеты и распечатала листовки, не зная, что они не используются. Лицом, определившим содержание листовки, является <...>. Данная листовка находилась в разработке, и цели распространять её не было. Банком приняты меры для предотвращения такого рода инцидентов, и данный факт стал возможным по причине отсутствия контроля со стороны <...> за проведением массовой презентации.

Определением об отложении и продлении срока рассмотрения дела № Р-42/15 от 07.10.2015г. к участию в рассмотрении дела в качестве лица, в действиях которого содержатся признаки нарушения законодательства Российской Федерации о рекламе, привлечена начальник ОПП Тамбовского отделения № 8594 <...>.

На рассмотрении дела 30.10.2015г. присутствовал представитель ПАО Сбербанк, который сообщил, что порядок обеспечения сотрудников ПАО Сбербанк рекламными раздаточными материалами регламентирован Технологической схемой взаимодействия Управления маркетинга Центрального аппарата, подразделений Центрального аппарата с Подразделениями маркетинга Территориальных банков Сбербанка России в части разработки и обеспечения филиалов Сбербанка России печатными рекламными материалами от 09.05.2012г. № 2472, а также Регламентом планирования и реализации маркетинговых коммуникаций в части ATL, BTL-коммуникаций POS-материалов в ОАО «Сбербанк России» от 16.11.2011г. № 2317. Указанные регламенты, в том числе, предполагают определенный формат распространяемой рекламы (цвет, разрешение и т.д.), которому не соответствует рассматриваемая черно-белая листовка, распечатанная на принтере.

На рассмотрении дела 30.10.2015г. также присутствовала <...> – начальник отдела прямых продаж Тамбовского отделения № 88594 ПАО Сбербанк, которая пояснила, что она является лицом, определившим содержание листовки. Так же сообщила, что данная листовка находилась на стадии разработки, цели ее распространять не было, сотрудник ОПП <...> не могла найти нужные для работы буклеты, а потому воспользовалась рассматриваемыми листовками.

Проанализировав материалы дела, Комиссия Тамбовского УФАС России пришла к следующим выводам.

В августе 2015 года в городе Тамбове у входа в торговый центр «РИО» по адресу: ул. Советская, 99А, распространялись рекламные листовки следующего содержания: «СБЕРБАНК. Всегда рядом! Уважаемые клиенты!!! Снижены ставки по потребительским кредитам. Процентная ставка от 14,5 % годовых. Акции по жилищному кредитованию. Ипотека с государственной поддержкой 11,4 % годовых. Молодая семья от 12,5 % годовых. Ипотека по двум документам от 16 % годовых. Контактные телефоны: Рогачева Анастасия 8-915-861-05-15, главный специалист Непрокина Юлия 8-915-867-67-79. Сбербанк России ОАО. Реклама. Генеральная лицензия Банка России на осуществление банковских операций № 1481 от 08.08.2012».

Согласно пункту 1 статьи 3 Закона «О рекламе», реклама – информация, распространенная любым способом, в любой форме и с использованием любых средств, адресованная неопределенному кругу лиц и направленная на привлечение внимания к объекту рекламирования, формирование или поддержание интереса к нему и его продвижение на рынке.

Вышеуказанные листовки адресованы неопределенному кругу лиц и направлены на привлечение внимания к финансовым услугам, оказываемым ПАО Сбербанк, формируют и поддерживают интерес потребителей к ним, следовательно, являются рекламой финансовых услуг ПАО Сбербанк.

Согласно пункту 2 статьи 4 Федерального закона от 26 июля 2006 года № 135-ФЗ «О защите конкуренции» (далее – Закон «О защите конкуренции») под финансовой услугой понимается банковская услуга, страховая услуга, услуга на рынке ценных бумаг, услуга по договору лизинга, а также услуга, оказываемая финансовой организацией и связанная с привлечением и (или) размещением денежных средств юридических и физических лиц.

В соответствии с пунктом 6 статьи 4 Федерального закона «О защите конкуренции» в перечень финансовых организаций входят хозяйствующие субъекты, оказывающие финансовые услуги, в том числе кредитные организации.

ПАО Сбербанк 11.08.2015 выдана лицензия № 1481 на осуществление банковских операций со средствами в рублях и иностранной валюте.

Частью 3 статьи 28 Закона «О рекламе» установлено, что если реклама услуг, связанных с предоставлением кредита или займа, пользованием им и погашением кредита или займа, содержит хотя бы одно условие, влияющее на его стоимость, такая реклама должна содержать все остальные условия, определяющие полную стоимость кредита (займа), определяемую в соответствии с Федеральным [законом](#) «О потребительском кредите (займе)», для заемщика и влияющие на нее.

Условия предоставления рекламируемых кредитов ПАО Сбербанк указаны на официальном сайте банка в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» ([www.sberbank.ru](http://www.sberbank.ru)). Так, по состоянию на 22.09.2015 кредитный продукт «Ипотека по двум документам» распространялся на основные продукты банка: «Приобретение готового жилья» и «Приобретение строящегося жилья», как по базовым условиям, так и в рамках акций. Минимальная сумма кредита – 45 000

рублей; максимальная сумма кредита: 15 000 000 рублей для кредитов на объекты, располагающиеся на территории г. Москвы и г. Санкт-Петербурга; 8 000 000 рублей для кредитов на прочие объекты. Минимальный первоначальный взнос – 50 %.

Кредитный продукт «Молодые семьи». Ставка от 12,5 % годовых, срок кредита – до 30 лет, первоначальный взнос от 15 %\*. Кредит может быть предоставлен без подтверждения дохода и занятости.

Кредитный продукт «Ипотека с государственной поддержкой». Кредиты выдаются с 24.03.2015 по 01.03.2016, первоначальный взнос: от 20 % стоимости приобретаемого жилого помещения, срок кредита: от 12 месяцев до 30 лет (включительно), процентная ставка в рублях: от 11,4 %\* до и после регистрации ипотеки, валюта кредита: рубли.

Потребительские кредиты со ставкой от 14,5 % годовых:

- «Потребительский кредит без обеспечения» при сумме кредита от 15 000 до 1 500 000 рублей, процентная ставка: от 17,5 % в рублях, срок кредита от 3 месяцев до 5 лет\*\*\*, при сроке кредита от 3 до 24 месяцев – процентная ставка – от 17,5 % до 28,5 %, при сроке кредита от 25 до 60 месяцев – процентная ставка – от 18,5 % до 29,5 %;

- «Потребительский кредит под поручительство физических лиц» при сумме кредита от 15 000 до 3 000 000 рублей, процентная ставка: от 16,5 % в рублях, срок кредита от 3 месяцев до 5 лет\*\*\*, при сроке кредита от 3 до 24 месяцев – процентная ставка – от 16,5 % до 27,5 %, при сроке кредита от 25 до 60 месяцев – процентная ставка – от 17,5 % до 28,5 %.

В период с 03.08.2015 по 30.09.2015 включительно процентные ставки по вышеуказанным продуктам снижены для потребительского кредита без обеспечения - от 15,50 % до 27,50 % годовых, для потребительского кредита под поручительство физических лиц - от 14,50 % до 26,50 % годовых в зависимости от срока кредита и категории граждан (работники банка, физические лица, получающие доходы в виде пенсии на счет, открытый в банке, физические лица – работники предприятий участников зарплатных карт и т.д.).

Например, полная стоимость кредита «Приобретение готового жилья» по договору от 11.09.2015 составляет 11,586 % годовых (сумма кредита – 1 145 120,00 рублей, срок кредита – 180 месяцев, процентная ставка – 11,40 % годовых, за несвоевременное перечисление платежа – 20 % годовых с суммы просроченного платежа, за несвоевременное страхование/возобновление страхования – ½ процентной ставки и т.д.), полная стоимость кредита «Приобретение готового жилья» по договору от \_\_.09.2015 составляет 14,247 % годовых (сумма кредита – 480 000,00 рублей, срок кредита – 180 месяцев, процентная ставка – 14,25 % годовых, за несвоевременное перечисление платежа – 20 % годовых с суммы просроченного платежа, за несвоевременное страхование/возобновление страхования – ½ процентной ставки и т.д.), полная стоимость кредита «Приобретение готового жилья» по договору от \_\_.05.2015 составляет 15,981 % годовых (сумма кредита – 350 000,00 рублей, срок кредита – 60 месяцев, процентная ставка – 15,50 % годовых, за несвоевременное перечисление платежа – 20 % годовых с суммы просроченного платежа, за несвоевременное страхование/возобновление

страхования – ½ процентной ставки и т.д.).

С учетом вышеизложенной информации, для получения кредитов по условиям, указанным в рекламе, а именно: «ипотека с государственной поддержкой - 11,4 % годовых, кредит «Молодая семья» от 12,5 % годовых, потребительские кредиты от 14,5 % годовых, ипотека по двум документам от 16 % годовых», потребителю необходимо соблюсти ряд вышеуказанных условий, которые в рассматриваемой рекламе отсутствуют, а именно: принадлежать к определенной категории граждан (работники банка, физические лица, получающие доходы в виде пенсии на счет, открытый в банке, физические лица – работники предприятий участников зарплатных карт и т.д.); оплатить определенный первоначальный взнос по кредиту (15 %, 20 %, 50 % и т.д.); взять кредит на определенный срок (12 месяцев, 180 месяцев, 5 лет, 30 лет и т.д.); взять кредит на определенную сумму (минимальная и максимальная сумма кредита); уложиться в сроки действия рекламных акций (период с 03.08.2015 по 30.09.2015) и т.д. При несоблюдении вышеуказанных условий, размер процентной ставки по кредитам изменяется в большую сторону.

Таким образом, рассматриваемая реклама информирует о процентных ставках в размере от 11,4 % годовых, но умалчивает о ряде других существенных условий, определяющих полную стоимость кредита для заемщика и влияющих на нее.

Следовательно, вышеуказанная реклама распространялась в нарушение части 3 статьи 28 Закона «О рекламе».

В соответствии со статьей 3 Закона «О рекламе» ненадлежащая реклама — реклама, не соответствующая требованиям законодательства Российской Федерации. Следовательно, указанная реклама в соответствии со статьей 3 Закона «О рекламе» является ненадлежащей.

В соответствии с частью 6 статьи 38 Закона «О рекламе» ответственность за нарушение требований, установленных частью 3 статьи 28 Закона «О рекламе» несет рекламоделец.

Лицом, определившим содержание рассматриваемой рекламы, является начальник отдела прямых продаж Тамбовского отделения № 8594 <...>.

Пунктом 3.2 должностной инструкции начальника отдела прямых продаж Тамбовского отделения № 8594 от 06.04.2015 установлено, что руководитель несет ответственность за своевременное и качественное выполнение сотрудниками подразделений прямых продаж плановых заданий и работ, соблюдение ими законодательства Российской Федерации и нормативных документов банка, относящихся к профилю деятельности.

ПАО Сбербанк утверждены и используются в работе следующие документы, определяющие порядок проведения маркетинговых коммуникаций: Регламент планирования и реализации маркетинговых коммуникаций в части ATL, BTL-коммуникаций и POS-материалов в ОАО «Сбербанк России», утв. Комитетом ОАО «Сбербанк России» по процессам и технологиям 16.11.2011 № 2317, Технологическая схема взаимодействия Управления маркетинга Центрального аппарата, подразделений Центрального аппарата с Подразделениями маркетинга Территориальных банков Сбербанка России ОАО в части разработки и обеспечения филиалов Сбербанка России печатными рекламными

материалами, утв. старшим вице-президентом ОАО «Сбербанк России» Д.А. Бугровым 09.05.2012 № 2472.

Приказом № 3015к от 30.09.2015 года к <...> применено дисциплинарное взыскание за нарушение требований к оформлению печатных рекламно-информационных материалов банка, установленных «Внутренним стандартом ОАО «Сбербанк России» Требования к организации, внешнему и внутреннему оформлению подразделений ОАО «Сбербанк России» по обслуживанию клиентов «Розничное руководство» от 30.01.2014 № ВСБ 5.3.1-14 и Руководством по фирменному стилю, утв. Постановлением Правления от 21.01.2010 № 379, а также за отсутствие организованного контроля за деятельностью подчиненного подразделения.

Таким образом, рекламодателем рассматриваемой рекламы является начальник ОПП Тамбовского отделения № 8594 <...>, которая определила содержание распространяемой листовки и в нарушение п. 3.2 должностной инструкции не проконтролировала действия подчиненных ей сотрудников банка, связанных с непосредственным распространением рассматриваемой листовки.

Распространение вышеуказанной рекламы добровольно прекращено.

На основании изложенного, руководствуясь пунктом 2 части 1 статьи 33, частью 1 статьи 36 Закона «О рекламе», пунктами 37-45 «Правил рассмотрения антимонопольным органом дел, возбужденных по признакам нарушения законодательства Российской Федерации о рекламе», утверждённых постановлением Правительства РФ от 17 августа 2006 № 508, Комиссия

#### РЕШИЛА:

1. Признать ненадлежащей рекламу финансовых услуг ПАО Сбербанка, распространявшуюся в виде рекламных листовок в августе 2015 года в городе Тамбове у входа в торговый центр «РИО» по адресу: ул. Советская, 99А, поскольку в ней были нарушены требования части 3 статьи 28 Закона «О рекламе».
2. В связи с тем, что распространение указанной ненадлежащей рекламы прекращено, предписание об устранении нарушения законодательства о рекламе не выдавать.
3. Передать материалы дела уполномоченному должностному лицу Тамбовского УФАС России для возбуждения дела об административном правонарушении по части 6 статьи 14.3 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях в отношении виновного лица.

Решение может быть обжаловано в арбитражный суд в порядке, предусмотренном статьей 198 Арбитражного процессуального кодекса Российской Федерации в течение трех месяцев.

Председатель Комиссии

Е.А. Гречишникова

Члены Комиссии:

К.И. Мурзин

Т.В. Заботнова

К.С. Кузнецова

Л.А. Баченина