

Банк России

ул. Неглинная, 12,

г. Москва, 107016

ПАО «МОСКОВСКИЙ
КРЕДИТНЫЙ БАНК»

Луков переулок, д. 2, стр. 1,

г. Москва, 107045

info@mkb.ru

РЕШЕНИЕ

г. Москва

Резолютивная часть решения оглашена 23 ноября 2020 года

В полном объеме решение изготовлено 27 ноября 2020 года

Комиссия Федеральной антимонопольной службы по рассмотрению дела № 07/01/14.2-18/2020 о нарушении антимонопольного законодательства в составе Председателя Комиссии - заместителя руководителя ФАС России <...>, 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 <...>, 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 <...>, заместителя начальника управления-начальника отдела защиты от недобросовестной конкуренции Управления контроля рекламы и недобросовестной конкуренции ФАС России <...>, начальника отдела рынка банковских услуг Управления контроля финансовых рынков ФАС России <...>, заместителя начальника Управления контроля финансовых рынков ФАС России <...>, начальника Управления контроля финансовых рынков ФАС России <...>,

рассмотрев дело № 07/01/14.2-18/2020 по признакам нарушения ПАО «МОСКОВСКИЙ КРЕДИТНЫЙ БАНК» (юридический адрес: 107045, г. Москва, Луков переулок, д. 2, стр. 1; ОГРН 1027739555282, ИНН 7734202860, КПП 770801001, дата регистрации: 18.11.2002) статьи 14.2 Федерального закона от 26.07.2006 № 135-ФЗ «О защите конкуренции» (далее - Закон о защите конкуренции), выразившимся во введении в заблуждение потенциальных потребителей в результате применения разных подходов к раскрытию информации об обязательных условиях, влияющих на доходность, в рамках продвижения дебетовых карт Пенсионная карта «Мудрость», «Мир привилегий МКБ ВР CLUB», МОСКАРТА в рамках пакета карточных услуг «Выгодный», что могло привести к формированию у потенциальных потребителей ложного впечатления о необходимости соблюдения только одного обязательного условия, влияющего на доходность: поддержания среднемесячного остатка, а также об отсутствии ограничений на сумму денежных средств, на которые предусмотрено начисление процента на остаток,

в присутствии на заседании представителя ПАО «МОСКОВСКИЙ КРЕДИТНЫЙ БАНК» по доверенности от 15.05.2020 № 210/2020 <...>,

УСТАНОВИЛА:

1. В Федеральную антимонопольную службу Центральным банком Российской Федерации было направлено для рассмотрения по компетенции обращение физического лица¹, в котором содержалась жалоба на действия ПАО «МОСКОВСКИЙ КРЕДИТНЫЙ БАНК» (далее – Банк), связанные с размещением неполной информации на официальном сайте Банка в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» <https://mkb.ru/> (далее – Сайт) об отдельном условии Пенсионной карты «Мудрость», а именно о неначислении процентов на остаток денежных

средств по картсчету, превышающий 300 000 руб.

По результатам анализа сведений, находящихся в открытом доступе, а также полученных по запросу ФАС России документов и пояснений Банка Федеральная антимонопольная служба пришла к выводу о наличии в действиях Банка признаков нарушения антимонопольного законодательства, на основании чего Банку было выдано Предупреждение о прекращении действий (бездействия), которые содержат признаки нарушения антимонопольного законодательства, письмом ФАС России от 27.02.2020 № ВК/15197/20 (далее — Предупреждение).

В соответствии с Предупреждением Банк был предупрежден о необходимости:

1. раскрытия сведений на Сайте в отношении банковских карт, предусматривающих начисление процента на остаток денежных средств на картсчете, в единообразно доступной для прочтения и восприятия форме о всех условиях, влияющих на доходность, в том числе об условиях ограничений максимальных сумм остатков денежных средств, на которые происходит начисление на соответствующих страницах таких банковских карт (Пенсионная карта «Мудрость», «Мир привилегий МКБ ВР CLUB», МОСКАРТА в рамках пакета карточных услуг «Выгодный»);
2. доведения информации, указанной в пункте 1 предупреждения, до всех держателей банковских карт Банка, условия которых предусматривают начисление процента на остаток, путем размещения пресс-релиза на Сайте, а также направления индивидуальных сообщений;
3. приведения сведений, отображающих каждое из условий, определяющих порядок начисления процентов на остаток денежных средств на картсчете, к единообразному доступному способу подачи информации в тарифах Банка, закрепляющих соответствующие условия;
4. издания внутренних распорядительных документов, определяющих порядок информирования потенциальных потребителей об особенностях начисления процента на остаток в рамках всех выпускаемых Банком карт и закрепляющих обязанность по доведению до всех потребителей до момента заключения договора информации о минимальных требованиях, при выполнении которых происходит соответствующее начисление, и о наличии ограничений максимальных сумм остатков денежных средств, на которые происходит начисление.

Срок исполнения Предупреждения составлял 10 дней с момента его

получения Банком и истекал 13.03.2020. В рамках указанного срока письмом от 11.03.2020 № 80-06-02-548² Банк представил пояснения и документы во исполнение Предупреждения, исходя из которых Банком был исполнен в полной мере только пункт 1 Предупреждения.

При этом по иным пунктам Предупреждения представленные Банком пояснения и материалы не содержали достаточного обоснования отсутствия необходимости исполнения Предупреждения ФАС России. Проанализировав совокупность обстоятельств, ФАС России пришла к выводу, что исполнение пункта 1 Предупреждения не в полной мере позволило устранить признаки нарушения антимонопольного законодательства, причины и условия, способствовавшие возникновению такого нарушения, а также последствия такого нарушения.

По пункту 2 Предупреждения Банк не осуществил размещение на Сайте пресс-релиза, раскрывающего все условия указанных банковских карт, а также не приложил соответствующих подтверждений направления действующим клиентам Банка информационных сообщений, уведомляющих о наличии ограничений по максимальной сумме остатков денежных средств, на которые происходит начисление процентов.

Банк указал, что им своевременно доводится до клиентов информация об условиях банковских продуктов, в том числе обо всех изменениях до их вступления в силу посредством размещения информации на Сайте Банка, на информационных стендах во всех отделениях Банка, путем оповещения с использованием системы, посредством рассылки соответствующих информационных сообщений, в рекламных материалах, а также в информационных вкладышах в конвертах, выдаваемых клиентам при получении ими карт.

По пункту 3 Предупреждения Банком не были внесены изменения в Тарифы в связи с тем, что, по мнению Банка, информация об основных условиях, влияющих на доходность, в Тарифах была представлена в доступной и единообразной форме.

По пункту 4 Банком был приложен снимок информационного сообщения, направленного посредством электронной почты сотрудникам Банка, осуществляющим взаимодействие с клиентами, акцентирующего внимание на обязательности доведения полной информации об условиях карточных продуктов, в том числе о порядке начислений процентов на остаток денежных средств по картсчету, процентных ставках при выполнении (не выполнении) всех соответствующих условий, а также о максимальных суммах, на которые происходит начисление процентов. При этом требуемые согласно Предупреждению изменения

непосредственно во внутренние документы Банка, закрепляющие порядок взаимодействия сотрудников Банка с клиентами, в частности в представленный Приказ № 72 от 23.01.2019 «Об утверждении Порядка взаимодействия подразделений ПАО «МОСКОВСКИЙ КРЕДИТНЫЙ БАНК» при выпуске и обслуживании банковских карт для физических лиц, внесены не были.

Принимая во внимание то, что Предупреждение не было исполнено в полном объеме, в частности, не исполнены пункты 2 и 3, пункт 4 исполнен не в полной мере, приказом ФАС России от 26.03.2020 № 322/20 «О возбуждении дела и создании Комиссии по рассмотрению дела о нарушении антимонопольного законодательства» в отношении Банка было возбуждено дело № 07/01/14.2-18/2020 о нарушении антимонопольного законодательства по статье 14.2 Закона о защите конкуренции.

В ответ на определение о назначении дела № 07/01/14.2-18/2020 о нарушении антимонопольного законодательства к рассмотрению³, которым у Банка были запрошены дополнительные пояснения и документы, Банк в подтверждение того, что клиенты информируются об условиях предоставления и обслуживания соответствующих продуктов, описал⁴ порядок заключения Договора комплексного банковского обслуживания физических лиц в ПАО «МОСКОВСКИЙ КРЕДИТНЫЙ БАНК» (далее — ДКБО), а также представил сведения в отношении буклетов и вкладышей, которые выдаются клиентам на руки одновременно с картами.

Кроме того, Банком была приложена позиция о несогласии с возбуждением дела о нарушении антимонопольного законодательства (Пояснения и возражения).

По мнению Банка, отсутствует какая-либо причинно-следственная связь между действиями Банка и недобросовестной конкуренцией, привлекая Банк по статье 14.2 Закона о защите конкуренции следует не только доказать факт того, что действия Банка были направлены на введение потребителя в заблуждение, но также и факт ведения недобросовестной конкуренции со стороны Банка.

Банк указал, что ФАС России не было доказано наличие всех элементов недобросовестной конкуренции в действиях Банка: влияние или возможность влияния действий Банка на развитие конкуренции, получение Банком каких-либо преимуществ при осуществлении предпринимательской деятельности перед другими хозяйствующими субъектами, причинение убытков другим компаниям-конкурентам рассматриваемым содержанием Тарифов.

По пункту 3 Предупреждения Банк также сообщил, что массовая рассылка индивидуальных SMS-сообщений клиентам с условиями начисления и выплаты несет для Банка дополнительные финансовые расходы.

При этом Банк отметил, что практика рассылки писем по электронной почте и push-уведомлений не нашла широкого применения во взаимоотношениях между Банком и клиентами, в связи с непредставлением большинством клиентов Банку информации об адресах своей электронной почты или согласия не получение push-уведомлений.

2. Исследовав материалы дела, а также выслушав пояснения доверенного представителя ответчика по делу, Комиссия ФАС России (далее — Комиссия) установила следующее.

Банковская карта Пенсионная карта «Мудрость» введена в действие Тарифами с декабря 2018 года⁵, карта «Мир привилегий МКБ ВР CLUB» - Тарифами с октября 2018 года⁶, МОСКАРТА в рамках пакета карточных услуг «Выгодный» - Тарифами с апреля 2019 года⁷.

В соответствии с Тарифами указанные карты предусматривают начисление процентов на остаток собственных денежных средств по счету при выполнении обязательных условий. Так, для карты МОСКАРТА в рамках пакета карточных услуг «Выгодный» и Пенсионной карты «Мудрость» (до 01.02.2020⁸) одним из обязательных условий, при выполнении которых происходит начисление процентов на остаток денежных средств, являлось условие о необходимости поддержания среднемесячного остатка по картсчету клиента в определенном размере. Для карты «Мир привилегий МКБ ВР CLUB» с момента введения и до 01.03.2019 процентная ставка на остаток собственных денежных средств начислялась при условии, что на момент начисления процентов картсчет не является счетом обслуживания кредита (за исключением Лимита кредитования), после 01.03.2019 — при условии поддержания в течение календарного месяца необходимого среднемесячного остатка по картсчету.

При этом, по всем указанным картам проценты не начисляются на остаток денежных средств на картсчетах, превышающий 300 000 рублей. Данное условие действовало с момента введения в действие соответствующих карт (для карты «Мир привилегий МКБ ВР CLUB» с 01.03.2019) и сохраняется по состоянию на дату принятия решения.

В свою очередь, документом, определяющим общие условия, правила выпуска и обслуживания банковских карт Пенсионная карта «Мудрость», «Мир привилегий МКБ ВР Club», МОСКАРТА в рамках пакета карточных услуг «Выгодный» является ДКБО, неотъемлемыми частями которого являются Тарифы на выпуск и обслуживание банковских карт в рамках договора комплексного банковского обслуживания в ПАО «МОСКОВСКИЙ КРЕДИТНЫЙ БАНК» (далее - Тарифы) и Заявление на предоставление комплексного банковского обслуживания / банковских продуктов в рамках комплексного банковского обслуживания в ПАО «МОСКОВСКИЙ КРЕДИТНЫЙ БАНК» (далее — Заявление).

При продвижении указанных банковских карт (как при описании условий на страницах таких карт на Сайте, так и в рекламных материалах) такое свойство этих карт как возможность получения процентов на остаток денежных средств, было выделено в качестве одного из преимуществ данных карт, на которое согласно имеющимся в материалах дела обращениям клиентов обращали внимание потенциальные потребители при принятии решения о приобретении соответствующих банковских карточных продуктов⁹.

При этом до исполнения Банком пункта 1 Предупреждения на соответствующих страницах трех карт на Сайте отсутствовала информация о наличии дополнительного ограничивающего условия по сумме средств, на которые начисляется процент, при одновременном указании на иные условия, определяющие начисление процентов, в частности, необходимость поддержания среднемесячного остатка¹⁰.

Таким образом, при ознакомлении с условиями и преимуществами Пенсионной карты «Мудрость», «Мир привилегий МКБ ВР CLUB», МОСКАРТА в рамках пакета карточных услуг «Выгодный» непосредственно на страницах таких карт на Сайте потенциальные потребители, получая информацию о необходимости поддержания среднемесячного остатка, не оповещались также об ограничении максимальной суммы такого остатка для получения обещанной выгоды.

Более подробную информацию об условиях начисления процентов на остаток по Пенсионной карте «Мудрость», «Мир привилегий МКБ ВР CLUB», МОСКАРТА в рамках пакета карточных услуг «Выгодный» потенциальные потребители могли получить только зайдя в Тарифы, размещенные ниже на страницах таких карт на Сайте.

Тарифы разделены по видам карт. Для каждой из выпускаемых Банком карт, в том числе, карт Пенсионная карта «Мудрость», «Мир привилегий МКБ ВР CLUB», МОСКАРТА в рамках пакета карточных услуг «Выгодный», предусмотрена отдельная таблица, представляющая собой

структурированный документ в виде отдельных пунктов и подпунктов по каждому условию.

Условия начисления процентов на остаток денежных средств на картсчете закреплены в пункте 8 соответствующей таблицы Тарифов для карт Пенсионная карта «Мудрость», «Мир привилегий МКБ ВР CLUB» и в пункте 9 соответствующей таблицы Тарифов для карты МОСКАРТА в рамках пакета карточных услуг «Выгодный», подпунктами которых определяются размеры процентных ставок в зависимости от выполнения или невыполнения требования к минимальному размеру среднемесячного остатка.

Иных подпунктов, связанных с наличием ограничения максимальной суммы денежных средств, на которую происходит начисление процентов на остаток собственных денежных средств, в рассматриваемых пунктах не содержалось.

Вместе с тем, к пунктам 8 и 9 соответствующих таблиц Тарифов имелась сноска, содержание которой о том, что проценты не начисляются на остаток денежных средств на картсчете свыше 300 000 руб., раскрывалось мелким шрифтом под таблицами по каждой карте.

При этом, под таблицами карт Пенсионная карта «Мудрость», «Мир привилегий МКБ ВР CLUB», МОСКАРТА в рамках пакета карточных услуг «Выгодный» имелся ряд и других сносок, ни одна из которых, помимо указания о максимальной сумме для начисления процентов на остаток, не содержала информации о потребительских свойствах соответствующих карт, которые напрямую могли влиять на получаемую при использовании данных карт доходность. В этих иных сносках уточняются даты начисления процентов, взимания банком комиссионного вознаграждения, закрепляется отделение, в котором производится выдача срочно выпущенных/перевыпущенных карт, и т. д.

Комиссия также обращает внимание, что текст сносок в отличие от основных табличных условий изложен в виде сплошного текста, включающего в себя от 9 до 15 текстовых примечаний. Условие о наличии максимальной суммы, на которую происходит начисление процентов на остаток собственных денежных средств, располагалось в середине соответствующего текста.

Банк в ответ на выданное Предупреждение заявил, что необходимость вносить изменения также в Тарифы отсутствовала, исходя из позиции Банка о том, что выбранный способ представления информации являлся корректным и потребители при ознакомлении с Тарифами в электронном виде на сайте Банка имели возможность при желании изменить масштаб документа, приблизить и увеличить его¹¹.

Какие-либо иные объяснения необходимости и обоснованности закрепления одного из условий, влияющих на порядок начисления процентов, в табличной форме в графе соответствующего пункта при одновременном вынесении иного условия, также влияющего на порядок начисления процентов, за рамки единой табличной формы мелким шрифтом, Банком представлены не были.

При анализе содержания Тарифов Комиссия исходит из того, что по существующей практике составления кредитными организациями тарифов и иных документов, закрепляющих правила и условия обслуживания, в сносках к основному тексту с тарифами и правилами указываются менее значимые по отношению к изложенным в основной части условия, в том числе не влияющие напрямую на доходность. В связи с изложенным, к сведениям об условиях, вынесенным в сноски, примечания, дополнения и иные неосновные области, потребители могут относиться с меньшей степенью внимательности, по сравнению с основной частью.

Кроме того, Комиссия приходит к выводу, что примечания, которые выносятся в сноски, ввиду стилистических особенностей могут быть восприняты потребителями как разъяснения ранее изложенных условий, решение о необходимости ознакомления с которыми принимается в случае возникновения такой необходимости.

Дополнительно Комиссия считает необходимым отметить, что принимая во внимание то, что Пенсионная карта «Мудрость» адресована потребителям пенсионного возраста¹², указанные обстоятельства способны затруднить возможность ознакомления таких клиентов с подобным условием.

Учитывая изложенное, Комиссия пришла к выводу, что несмотря на указание в Тарифах условия о наличии максимальной суммы денежных средств, на которую мог быть начислен процент, способ отображения данного условия в Тарифах был способен создать у потребителей ошибочное впечатление о том, что начисление дополнительного дохода на остаток по карте происходит вне зависимости от суммы средств, превышающей необходимый минимальный среднемесячный остаток по картсчету, размещаемых на карте. Данная форма изложения условий с использованием сносок в Тарифах сохранялась с начала введения карт в действие (для карты «Мир привилегий МКБ ВР CLUB» с 01.03.2019) вплоть до введения в действие Тарифов с 01.06.2020¹³.

Комиссией также отмечено несоответствие способов подачи информации об условиях начисления процентов на остаток денежных средств на картсчете, указанных в рекламе соответствующих карт и в

Тарифах.

Анализ показал, что в рекламных материалах описание условий начисления процента на остаток содержало подстрочные сноски, одновременно в единообразной форме указывающие на неначисление процентов на остаток при неисполнении минимального условия о поддержании среднемесячного остатка, а также на неначисление процентов на денежные средства свыше 300 000 рублей.

Включение Банком в рекламу сведений о наличии ограничения на предусмотренный в виде процента доход по карте в связи с неначислением процента на сумму денежных средств, превышающую 300 000 рублей, свидетельствует о том, что Банк признает данное ограничение одним из условий, влияющих на сумму доходов, которые могли получить воспользовавшиеся услугами лица, раскрытие информации о которых в рекламе является обязанностью финансовых организаций в силу требований Федерального закона от 13.03.2006 № 38-ФЗ «О рекламе».

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.

Содержание имеющихся в материалах дела жалоб держателей карт, представленных письмом Банка¹⁴, указывает, что клиенты не были в полной степени проинформированы о порядке начисления процентов на остаток собственных денежных средств по картсчету, а именно о полных условиях, при выполнении которых происходит соответствующее начисление.

Проведенный Комиссией анализ обращений потребителей по картам, предусматривающим начисление процентов на остаток собственных денежных средств по картсчету¹⁵, показывает, что потребители в основном:

1. требуют подробный расчет начисления процентов на остаток по таким картам;
2. запрашивают объяснения неначисления процентов на остаток собственных средств;

3. указывают на несоответствие реальных тарифов и условий заявленным при оформлении карты, а также на отсутствие информирования о наличии ограничения по максимальной сумме, на которую происходит начисление процентов на остаток.

В жалобах клиентов-держателей карт Банка, предусматривающих начисление процента на остаток на картсчете, содержится информация о том, что по таким продуктам на Сайте Банка не было отображено в полном объеме наличие ограничения суммы, при превышении которой не начислялся процент.

На основании изложенного Комиссия пришла к выводу о том, что в действиях Банка имело место введение в заблуждение потребителей в результате применения разных подходов к раскрытию информации об обязательных условиях, влияющих на доходность, в рамках продвижения дебетовых карт Пенсионная карта «Мудрость», «Мир привилегий МКБ ВР CLUB», МОСКАРТА в рамках пакета карточных услуг «Выгодный», что могло привести к формированию у потенциальных потребителей ложного впечатления о необходимости соблюдения только одного обязательного условия, влияющего на доходность, а также об отсутствии ограничений на сумму денежных средств, на которые предусмотрено начисление процента на остаток.

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.

Комиссией была проанализирована информация, используемая Банком при продвижении карт, на предмет возможного получения Банком преимущества в результате привлечения внимания к такому потребительскому свойству как возможность получения процента на остаток денежных средств по картсчету и без указания на наличие

ограничения по максимальной сумме денежных средств, на которые происходит начисление процентов на остаток собственных денежных средств.

Как отмечалось Комиссией ранее, указанное потребительское свойство (наличие возможности получать процент на остаток по карте) выделяется как привлекательное при описании условий всех трех рассматриваемых карт как в рекламных материалах, так и на страницах соответствующих карт на Сайте. Информация о размере начисляемого процента отображается по всем трем рассматриваемым картам в соответствующих индивидуальных разделах Сайта, посвященных отдельным картам, а также при кратком изложении основных свойств банковских продуктов в общем разделе сайта «Карты» (для Пенсионной карты «Мудрость» и «Мир привилегий МКБ BP CLUB») ¹⁶.

Отдельно Комиссия установила, по Пенсионной карте «Мудрость» основное внимание посетителей Сайта было обращено в первую очередь на размер процента, начисляемого на остаток денежных средств на картсчете.

О целенаправленном привлечении внимания потенциальных потребителей именно к данному потребительскому свойству свидетельствует использование на Сайте максимального на соответствующей странице размера шрифта именно для цифры, отображающей возможный к получению дополнительный доход по карте, которая располагается на статичном баннере с фотоизображением, направленным на формирование визуального образа потенциального держателя карты – пенсионера ¹⁷.

Заинтересованность клиентов Банка размещать свои средства на картсчете по всем трем картам с целью получения процентных выплат подтверждается статистикой по оформлению и использованию соответствующих карт ¹⁸. В частности, с момента введения в действие количество карт, по которым остаток денежных средств превышал 300 000 руб., растет в натуральном выражении по всем трем видам карт, также как и остаток денежных средств по таким картам, что говорит о том, что клиенты, оформившие соответствующие карты, увеличивали остаток денежных средств на картсчетах таких карт.

На основании изложенного 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 соответствующих карт Пенсионная карта «Мудрость», «Мир привилегий МКБ BP Club», МОСКАРТА в рамках пакета

карточных услуг «Выгодный», которые в отсутствие надлежащего информирования, размещали денежные средства свыше 300 000 рублей, что позволило Банку располагать дополнительными суммами денежных средств, размещенными в Банке, без соответствующей выплаты процентов на такие средства.

В связи с изложенным, Комиссия полагает, что довод Банка о неполучении преимущества в результате введения в заблуждение не может быть признан обоснованным и принят во внимание в качестве свидетельства отсутствия признаков недобросовестной конкуренции в действиях Банка.

Банк также сообщил¹⁹, что действующее российское законодательство, судебная и правоприменительная практика не предусматривают такие правовые категории как «одинаковые подходы к раскрытию информации» или «разные подходы к раскрытию информации» и не устанавливают каких-либо требований по их соблюдению, которые можно было бы нарушить.

Так, в качестве подтверждения осуществления Банком полного информирования Банк также отметил, что клиенты собственноручно подписывают и представляют Банку Заявление, где они заверяют, что ознакомлены с Договором, с Памяткой Держателя Карты «МОСКОВСКИЙ КРЕДИТНЫЙ БАНК», а также Тарифами, Тарифами ПАО «МОСКОВСКИЙ КРЕДИТНЫЙ БАНК» на дистанционное банковское обслуживание физических лиц и Тарифами ПАО «МОСКОВСКИЙ КРЕДИТНЫЙ БАНК» на расчетно-кассовое обслуживание физических лиц в российских рублях и иностранной валюте в дополнительных офисах, и в случае заключения Договора обязуются их соблюдать.

Дополнительно Банком в части подтверждения надлежащего информирования были приложены материалы, представляющие собой вкладыши, выдаваемые клиентам единым комплектом в конверте при оформлении соответствующих дебетовых карт, на которых также содержались указания на наличие ограничений по максимальной сумме остатков денежных средств, на которые происходит начисление процентов²⁰.

При этом, при рассмотрении дела Банк подтвердил, что указанные конверты начали выдаваться клиентам в 2019 году, что не совпадает с началом выпуска Банком рассматриваемых карт (Пенсионная карта «Мудрость» с 06.12.2018, «Мир привилегий МКБ ВР CLUB» с 19.10.2018). Кроме того, Банк также сообщил, что соответствующие материалы носят для клиентов дополнительный справочно-информационный характер, поэтому их тексты, а также порядок заполнения таких конвертов,

закрепляющий необходимость выдачи таких буклетов каждому клиенту с определенной даты, не утверждались приказами Банка²¹.

При этом, как было сообщено Банком²², вкладыши в конвертах выдаются клиентам уже при получении карт, то есть на финальном этапе получения продукта уже после заключения Договора с Банком. Таким образом, в качестве подтверждения надлежащего информирования Банк указал на раскрытие сведений уже после того, как потребителем был сделан выбор продукта, что не соответствует положениям законодательства о защите прав потребителей о своевременном предоставлении потребителям необходимой и достоверной информации о товарах (работах, услугах), обеспечивающей возможность их правильного выбора.

Таким образом, наличие соответствующих конвертов в рамках рассмотрения дела не может быть оценено Комиссией как подтверждение полноценного информирования клиентов, оформивших карты как до начала выдачи таких конвертов в 2019 году, так и после, в период действия Тарифов, содержание которых раскрывало сведения о рассматриваемом условии начисления процентов на денежные средства на картсчете свыше 300 тыс. рублей в виде сносков под соответствующими таблицами Тарифов.

В рамках рассмотрения дела Комиссией отдельно был проанализирован документ, предусматривавший алгоритм взаимодействия сотрудников с клиентами, а также, по мнению Банка, обязанность сотрудников Банка информировать клиентов об условиях и тарифах по картам до момента их оформления, а именно, Порядок взаимодействия подразделений ПАО «МОСКОВСКИЙ КРЕДИТНЫЙ БАНК» при выпуске и обслуживании банковских карт для физических лиц, утвержденный Приказом № 72 от 23.01.2019 (далее – Порядок)²³.

Пункт 2.1 Порядка гласил, что сотрудники внутренних структурных подразделений при обращении клиентов в контакт-центры *«знакомят клиентов с базовыми условиями предоставления карт в соответствии с выбранной категорией»* без указания на обязанность информировать именно об условиях использования, обслуживания карт, а также о действующих тарифах.

В свою очередь, обязанность ознакомления клиентов непосредственно с действующими тарифами содержалась в пункте 2.5.2 Порядка и предусматривалась исключительно в отношении выпуска дополнительных карт.

Таким образом, положения Порядка не закрепляли за сотрудниками

Банка обязанность раскрывать новым клиентам при непосредственном оформлении соответствующих банковских продуктов сведения о полных условиях, влияющих на доходность, действующие тарифы, а также порядок обслуживания таких карт.

Описанное информирование не могло считаться надлежащим, так как не свидетельствовало о том, что на этапе привлечения клиенты уже располагали сведениями о порядке и размере процентов, начисляемых на остаток.

Учитывая изложенное, Комиссия считает, что действия Банка по привлечению клиентов, при которых не осуществлялось своевременного и надлежащего информирования при продвижении своих услуг об определенных свойствах банковских продуктов и происходило введение в заблуждение потребителей относительно полных правил и условий, не соответствовали требованиям законодательства о защите прав потребителей, не могли рассматриваться как практика, соответствующая обычаям делового оборота, требованиям добропорядочности, разумности и справедливости.

Банком также было сообщено²⁴, что не установлено, каким образом Банк мог повлиять на развитие конкуренции, а также каким образом редакцией Тарифов он причинил убыток или ущерб компаниям-конкурентам.

В части указанного аргумента Банка Комиссия отмечает, что в отдельных обращениях клиентов Банка²⁵, представленных в материалах дела, содержатся указания, что, в случае, если бы клиенты изначально располагали информацией о наличии ограничений по сумме денежных средств, на которые начисляется процент, они бы воспользовались карточными продуктами других кредитных организаций.

Согласно Аналитическому отчету о состоянии конкуренции на рынке дебетовых карт, предусматривающих начисление процентов на остаток собственных денежных средств, в соответствующий временной интервал с 06.12.2018 по 01.06.2020 количество кредитных организаций, осуществляющих эмиссию платежных карт на территории Российской Федерации достигало 335 кредитных организаций²⁶, что свидетельствует о том, что рынок выпуска дебетовых карт представлен значительным количеством хозяйствующих субъектов.

Среди кредитных организаций предложение такого вида банковской услуги как дебетовые карты, предусматривающие начисление процентов на остаток собственных денежных средств по карстчету, является распространенным.

Соответствующие карты дают владельцам возможность получения дополнительного дохода в виде вознаграждения, выплачиваемого банком клиенту за размещение собственных денежных средств в банке, при этом размер получаемого вознаграждения напрямую зависит от объема денежных средств, находящихся на счете. Таким образом, держатели банковских карт стимулируются держать свои денежные средства на карточном счете в банке для получения дохода в виде процентов на остаток, а банк получает возможность использования временно свободных денежных средств граждан.

Банки-эмитенты предлагают дебетовые карты с аналогичными условиями, предусматривающими начисление вознаграждения держателю карты в виде процента на остаток денежных средств по картсчету. Среди таких: Банк ВТБ (ПАО), ПАО «Почта Банк», АО «АЛЬФА-БАНК», ПАО Сбербанк, АО «Тинькофф Банк»²⁷ и другие.

Указанные банки либо не определяли предельное значение суммы, на которую начисляется процент, в отличие от ПАО «МОСКОВСКИЙ КРЕДИТНЫЙ БАНК», либо, при его наличии, размещали полное описание данного условия на сайте (АО «Тинькофф Банк»).

Кроме того, Банк также предоставил анализ рынка дебетовых карт, предусматривающих начисление процента на остаток, в котором Банк сравнил ряд банковских продуктов хозяйствующих-субъектов конкурентов по определенным критериям, отмечая уровень процентной ставки²⁸, начисляемой на остаток денежных средств, своих конкурентов, указывая на то, что учитывая различие условий, предлагаемых кредитными организациями на соответствующем товарном рынке, не следует, что клиенты в массовом порядке отдавали предпочтение именно Банку перед другими кредитными организациями.

Так, Банком выделяются следующие конкуренты на соответствующем рынке: ПАО Сбербанк, Банк ВТБ (ПАО), АО «АЛЬФА-БАНК», ПАО Банк «ФК Открытие», АО «Райффайзенбанк», АО «Тинькофф Банк», АО КБ «Ситибанк», АО «Банк Русский Стандарт».

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.

Учитывая установление в результате анализа сведений о составе участников рынка дебетовых карт, предусматривающих начисление процентов на остаток собственных денежных средств, 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 банковских карт физическим лицам, которые эти организации могли бы получить в случае, если бы клиенты Банка изначально располагали информацией о наличии ограничений по сумме денежных средств, на которые Банком начисляется процент, что подтверждается отдельными обращениями клиентов Банка, содержащими указания на существование вероятности выбора похожих продуктов других банков в иных условиях.

Таким образом, действия Банка, выразившиеся во введении в заблуждение потенциальных потребителей с 06.12.2018 по 01.06.2020 в результате применения разных подходов к раскрытию информации об обязательных условиях, влияющих на доходность, в рамках продвижения дебетовых карт Пенсионная карта «Мудрость», «Мир привилегий МКБ ВР CLUB», МОСКАРТА в рамках пакета карточных услуг «Выгодный», что могло привести к формированию у потенциальных потребителей ложного впечатления о необходимости соблюдения только одного обязательного условия, влияющего на доходность: поддержания среднемесячного остатка для карт «Мир привилегий МКБ ВР CLUB», МОСКАРТА в рамках пакета карточных услуг «Выгодный» и Пенсионной карты «Мудрость», а также об отсутствии ограничений на сумму денежных средств, на которые предусмотрено начисление процента на остаток, были направлены на получение преимуществ при осуществлении предпринимательской деятельности, противоречили законодательству Российской Федерации, обычаям делового оборота, требованиям добросовестности, разумности и справедливости и могли причинить убытки кредитным организациям-конкурентам.

Изложенные обстоятельства документально подтверждаются материалами дела и являются достаточными для принятия решения о наличии в действиях ответчика нарушения статьи 14.2 Закона о защите конкуренции.

3. При этом, Комиссия отмечает, что во исполнение Предупреждения Банком на страницах соответствующих карт Пенсионная карта «Мудрость», «Мир привилегий МКБ ВР CLUB», МОСКАРТА в рамках пакета карточных услуг «Выгодный» на Сайте были внесены дополнения в части указания на наличие ограничений по максимальной сумме остатков денежных средств, на которые происходит начисление процентов. Таким образом, Банком были совершены действия во исполнение требования

ФАС России по раскрытию сведений на Сайте в единообразно доступной для прочтения и восприятия форме о всех условиях, влияющих на доходность.

Кроме того, редакция Тарифов от 01.06.2020, принятая Банком в период рассмотрения дела до проведения первого заседания Комиссии, отражает выполнение изложенного ранее в Предупреждении требования о единообразном подходе к отражению ключевых условий, влияющих на доходность.

Так, актуальная редакция Тарифов в единообразной форме раскрывает сведения об обязательных для исполнения условиях начисления процентов на остаток собственных денежных средств, влияющих на доходность. В пунктах 8 и 9 соответствующих таблиц Тарифов одновременно содержится информация как о необходимости поддержания среднемесячного остатка для карт «Мир привилегий МКБ ВР CLUB», МОСКАРТА в рамках пакета карточных услуг «Выгодный» и зачисления пенсионных и социальных выплат для карты Пенсионная карта «Мудрость», так и о наличии максимальной суммы денежных средств в размере 300 000 рублей, на которые происходит начисление процентов.

Одновременно, в ходе рассмотрения дела Банк сообщил²⁹, что предпринял меры по регламентации и закреплению измененного процесса информирования сотрудниками Банка клиентов об условиях и тарифах по картам до момента их оформления в своих внутренних документах, в частности, в Порядке, необходимость о совершении чего содержалась в Предупреждении и не была исполнена Банком ранее.

В представленной в материалы дела Банком новой редакции Порядка, утвержденной Приказом от 23.07.2020 № 1002³⁰, детализируется порядок и условия консультации клиентов при обращении и закрепляется действовавший ранее порядок упаковки карт Пенсионная карта «Мудрость», «Мир привилегий МКБ ВР Club», МОСКАРТА в рамках пакета карточных услуг «Выгодный» в конверты и указывается перечень вложений в конверты с картами.

Вместе с тем, Предупреждение содержало указание на необходимость осуществления Банком индивидуального информирования действующих клиентов, а также размещение пресс-релиза на Сайте Банка, которое Банком исполнено не было. Одновременно, Предупреждение не содержало требований о конкретных каналах направления уведомлений, Банк мог направить такие уведомления любыми из доступных Банку способов.

Не исполнив Предупреждение в данной части, Банк сообщил, что

массовая рассылка индивидуальных SMS-сообщений клиентам с условиями начисления и выплатами несет для Банка дополнительные финансовые расходы, которые в сложившихся обстоятельствах надлежащего, по мнению Банка, доведения информации до клиентов, нельзя признать обоснованным, а именно: отправка СМС является платной для Банка (1 смс не более 67 символов, стоимость не менее 1,51 руб.).

Банк также отметил, что практика рассылки писем по электронной почте и push-уведомлений не нашла широкого применения во взаимоотношениях между Банком и клиентами, в связи с непредставлением большинством клиентов Банку информации об адресах электронной почты или согласия с получением push-уведомлений. Вместе с тем, отсутствуют какие-либо указания на то, что Банк предпринял необходимые действия по направлению индивидуальных сообщений, в том числе, тем клиентам, которые предоставили свои адреса электронной почты и (или) согласились на получение push-уведомлений.

Кроме того, Банк пояснил³¹, что обязанность осуществления таких дополнительных вариантов информирования – как публикация пресс-релиза (т.е. сообщения для СМИ) и рассылка индивидуальных сообщений клиентам - не предусмотрена для Банка ни действующим законодательством, ни договором. Каких-либо указаний на отсутствие у Банка объективной возможности размещения пресс-релиза, в том числе в части финансовых затрат, как, например, в части сообщений СМС, представлено не было.

При этом, в материалах дела имеются сведения и документы³², подтверждающие осуществление Банком в рамках исполнения иного предупреждения³³ ФАС России о прекращении действий (бездействия), которые содержат признаки нарушения антимонопольного законодательства, индивидуального информирования держателей банковских карт Пенсионная карта «Мудрость» о порядке применения Банком повышенной процентной ставки при зачислении пенсионных и иных социальных выплат, а также о наличии ограничений на сумму денежных средств, на которые предусмотрено начисление процента на остаток в размере 300 000 рублей, путем направления сообщений в системе дистанционного банковского обслуживания клиентов (МКБ-онлайн и МКБ-мобайл) и на адреса электронной почты.

Вместе с тем, аналогичного информирования с использованием систем дистанционного банковского обслуживания по картам «Мир привилегий МКБ BP CLUB» и МОСКАРТА в рамках пакета карточных услуг «Выгодный», а также размещения пресс-релиза на Сайте со всеми условиями

начисления процентов на остаток собственных денежных средств, влияющими на доходность, по всем трем картам, осуществлено не было.

Изложенная информация является достаточной для выдачи Банку обязательного для исполнения предписания об устранении последствий нарушения антимонопольного законодательства.

Таким образом, Комиссия пришла к выводу о наличии в действиях ПАО «МОСКВОСКИЙ КРЕДИТНЫЙ БАНК», выразившихся во введении в заблуждение потенциальных потребителей с 06.12.2018 по 01.06.2020 в результате применения разных подходов к раскрытию информации об обязательных условиях, влияющих на доходность, в рамках продвижения дебетовых карт Пенсионная карта «Мудрость», «Мир привилегий МКБ ВР CLUB», МОСКАРТА в рамках пакета карточных услуг «Выгодный», что могло привести к формированию у потенциальных потребителей ложного впечатления о необходимости соблюдения только одного обязательного условия, влияющего на доходность: поддержания среднемесячного остатка для карт «Мир привилегий МКБ ВР CLUB», МОСКАРТА в рамках пакета карточных услуг «Выгодный» и Пенсионной карты «Мудрость», а также об отсутствии ограничений на сумму денежных средств, на которые предусмотрено начисление процента на остаток, нарушения статьи 14.2 Закона о защите конкуренции.

Руководствуясь статьей 23, частью 1 статьи 39, частями 1-4 статьи 41, пунктом 1 части 1 статьи 48, частью 1 статьи 49 Закона о защите конкуренции,

РЕШИЛА:

1. Основания для прекращения рассмотрения дела № 07/01/14.2-18/2020 о нарушении антимонопольного законодательства отсутствуют.

2. Признать ПАО «МОСКВОСКИЙ КРЕДИТНЫЙ БАНК» нарушившим статью 14.2 Закона о защите конкуренции в связи с введением в заблуждение потенциальных потребителей в результате применения разных подходов к раскрытию информации об обязательных условиях, влияющих на доходность, в рамках продвижения дебетовых карт Пенсионная карта «Мудрость», «Мир привилегий МКБ ВР CLUB», МОСКАРТА в рамках пакета карточных услуг «Выгодный», что могло привести к формированию у потенциальных потребителей ложного впечатления о необходимости соблюдения только одного обязательного условия, влияющего на доходность: поддержания среднемесячного остатка, а также об отсутствии ограничений на сумму денежных средств, на которые

предусмотрено начисление процента на остаток.

3. Предписать ПАО «МОСКОВСКИЙ КРЕДИТНЫЙ БАНК» осуществить доведение информации о всех условиях, влияющих на доходность, в том числе минимальных условиях, при выполнении которых происходит начисление процентов на остаток собственных денежных средств, а также об условиях ограничений максимальных сумм остатков денежных средств, на которые происходит начисление, для карт Пенсионная карта «Мудрость», «Мир привилегий МКБ ВР CLUB», МОСКАРТА в рамках пакета карточных услуг «Выгодный» путем размещения пресс-релиза на официальном сайте ПАО «МОСКОВСКИЙ КРЕДИТНЫЙ БАНК» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также направления индивидуальных сообщений держателям карт «Мир привилегий МКБ ВР CLUB», МОСКАРТА в рамках пакета карточных услуг «Выгодный», оформленных в период с 06.12.2018 по 01.06.2020.

4. Основания для принятия антимонопольным органом других мер по пресечению и (или) устранению последствий нарушения антимонопольного законодательства, обеспечению конкуренции отсутствуют.

Председатель
Комиссии

<...>

Члены
Комиссии:

<...>

<...>

<...>

<...>

<...>

<...>

<...>

<...>

<...>

Решение может быть обжаловано в течение трех месяцев со дня его принятия в арбитражный суд.

Примечание. За невыполнение в установленный срок законного решения антимонопольного органа статьей 19.5 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях установлена административная ответственность.

1 вх. от 12.07.2019 № 120994-М/19

2 вх. от 12.03.2020 № 45550/20

3 исх. от 07.04.2020 № АК/28623/20

4 вх. от 20.05.2020 № 89610-ЭП/20; от 29.05.2020 № 95209-ЭП/20

5 Приказ от 20.11.2018 № 1412 «Об утверждении и введении в действие тарифов на выпуск и обслуживание банковских карт в рамках договора комплексного банковского обслуживания в ПАО «МОСКОВСКИЙ КРЕДИТНЫЙ БАНК».

6 Приказ от 15.10.2018 № 1258 «Об утверждении и введении в действие тарифов на выпуск и обслуживание банковских карт в рамках договора комплексного банковского обслуживания в ПАО «МОСКОВСКИЙ КРЕДИТНЫЙ БАНК».

7 Приказ от 29.03.2019 № 439 «Об утверждении и введении в действие тарифов на выпуск и обслуживание банковских карт в рамках договора комплексного банковского обслуживания в ПАО «МОСКОВСКИЙ КРЕДИТНЫЙ БАНК».

8 С 01.02.2020 вступили в силу новые Тарифы по карте Пенсионная карта «Мудрость», согласно которым 4,5% годовых начисляются при осуществлении операций по зачислению денежных средств, поступивших в качестве пенсионных выплат из региональных учреждений Пенсионного фонда Российской Федерации и других ведомств, осуществляющих выплату пенсий, и иных социальных выплат из органов и организаций, с которыми у Банка заключен ДОГОВОР о возможности доставки пенсий на счета, открытые в Банке, в иных случаях — 3,5% годовых.

9 Вх. от 12.08.2019 № 141301/19; от 20.05.2020 № 89610-ЭП/20.

10 Протокол осмотра сайта от 29.10.2019.

11 Вх. от 20.05.2020 № 89610-ЭП/20

12 Протокол осмотра сайта от 29.10.2019.

13 Приказ от 27.05.2020 № 664 «Об утверждении и введении в действие тарифов на выпуск и обслуживание банковских карт в рамках договора комплексного банковского обслуживания в ПАО «МОСКОВСКИЙ КРЕДИТНЫЙ БАНК».

14 Вх. от 12.08.2019 № 141301/19

15 Кроме карты «Москарта Black», условия которой не предусматривают наличие ограничения по максимальной сумме денежных средств, на которые происходит начисление процентов на остаток.

16 Протокол осмотра сайта от 29.10.2019; вх. от 20.05.2020 № 89610-ЭП/20.

17 Протокол осмотра сайта от 17.07.2019.

18 Вх. от 17.07.2020 № 124630-ЭП/20; от 20.05.2020 № 89610-ЭП/20; от 12.08.2019 № 141301/19

19 Вх. от 20.05.2020 № 89610-ЭП/20

20 Вх. от 12.03.2020 № 45550/20

21 Вх. от 17.07.2020 № 124630-ЭП/20

22 Вх. от 20.05.2020 № 89610-ЭП/20

23 Вх. от 12.03.2020 № 45550/20

24 Вх. от 20.05.2020 № 89610-ЭП/20

25 Вх. от 12.08.2019 № 141301/19

26 Данные Банка России по состоянию на 01.01.2019.

27 Банк ВТБ (ПАО): https://www.vtb.ru/personal/karty/pensionnaya-multikarta/#tab_1#

ПАО «Почта Банк»: <https://www.pochtabank.ru/service/debetcards/ecocard>

АО «АЛЬФА-БАНК»: <https://alfabank.ru/everyday/debit-cards/alfacard/?platformId=alfasite>

ПАО Сбербанк: https://www.sberbank.ru/ru/person/bank_cards/debit/pension-card?tab=rates

АО «Тинькофф Банк»: <https://www.tinkoff.ru/cards/debit-cards/tinkoff-black/tariffs/>

28 Вх. от 20.05.2020 № 89610-ЭП/20; от 29.05.2020 № 95209-ЭП/20

29 вх. от 17.07.2020 № 124630-ЭП/20

30 Протокол заседания Комиссии ФАС России от 05.10.2020.

31 вх. от 20.05.2020 № 89610-ЭП/20

32 вх. от 22.09.2020 № 160687-ЭП/20

33 исх. от 28.08.2020 № ИА/74338/20