

ФАС уличила «Райффайзенбанк» во введении потребителей в заблуждение относительно условий кэшбэка

28 июля 2020, 13:01

Банк не сообщал потенциальным клиентам об ограничениях для получения кэшбэка по кредитным и дебетовым картам

ФАС России обнаружила в действиях АО «Райффайзенбанк» признаки нарушения антимонопольного законодательства. Банк на своем официальном сайте предлагал дебетовые и кредитные карты с кэшбэком в размере 1,5%. При этом в рекламных материалах он также обещал ежемесячно возвращать стоимость покупок в указанном размере без каких-либо ограничений.

В правилах программ лояльности по каждой из карт указаны полные условия начисления кэшбэка, в том числе и ограничения для его получения.

Ряд операций, по которым не предусмотрено получение кэшбэка, представлен в виде таблицы с указанием MCC-кодов¹. Однако система применения таких кодов достаточно специфична и большинство клиентов не владеют информацией о механизме ее функционирования, а также не знают о применении такой системы. При этом в правилах АО «Райффайзенбанк» не указано, каким образом клиенты могут узнать MCC-код до совершения операций.

В связи с этим ФАС России выдала АО «Райффайзенбанк» предупреждение о прекращении действий, содержащих признаки нарушения антимонопольного законодательства [2]. Банк будет обязан его исполнить в течение 30 дней с момента получения.

«Конкуренция банков должна происходить за счет привлечения потребителей хорошими условиями и качеством обслуживания, а не за счет введения граждан в заблуждение о своих продуктах. Подобное поведение не только нарушает конкурентную среду на рынке и наносит убытки добросовестным кредитным организациям и потребителям, но и снижает доверие к банковской системе в такой сложный для страны, в том числе с экономической точки зрения, период», - прокомментировала действия АО «Райффайзенбанк» начальник Управления контроля финансовых рынков ФАС России Ольга Сергеева.

«Кредитные организации используют кэшбэк в качестве одного из преимуществ своих продуктов, тем самым привлекая потребителей обещаниями более выгодных условий. Это не первые случаи жалоб на неисполнение банками заявленных условий обслуживания. Подобное поведение, равно как и неполное донесение до потребителей условий программ лояльности для повышения спроса на услуги недопустимо и будет пресекаться антимонопольными органами», - отметила заместитель начальника Управления

контроля финансовых рынков Александра Нестерова.

[1] MCC-код - присваиваемый банком-эквайером параметр, сведения о котором банк-эмитент получает после совершения в таком ТСП операций оплаты с помощью выпущенной банком-эмитентом карты.

[2] ст.14.2 Закона о защите конкуренции