

ФАС требует от «Росбанка» надлежащего информирования клиентов

21 августа 2020, 17:10

Ведомство выдало банку предупреждение по признакам нарушения Закона о защите конкуренции

В ФАС России поступили материалы Банка России, которые указывают на признаки недобросовестного поведения ПАО «Росбанк» при информировании потребителей об условиях бесплатного обслуживания пакета банковских услуг «Золотой» и других пакетов[1].

Одно из условий бесплатного обслуживания пакетов услуг – это поддержание определенных среднемесячных остатков средств клиента на счетах в банке. При этом для разных пакетов услуг условие о видах счетов, остатки на которых учитываются, отличается.

До ноября 2018 г. условие о нулевой комиссии по ряду пакетов услуг распространялось только на остатки на «Счетах» и «Сберегательных счетах». С начала 2019 г. к этому перечню был добавлен термин «Счета срочных вкладов».

Таким образом, потребители получили возможность повысить доходность от размещения собственных средств в банке при одновременном бесплатном обслуживании пакета услуг.

Улучшенные условия «Росбанк» применял только для новых клиентов, однако потребителей о таком решении надлежащим образом не проинформировал.

Из размещенных на сайте и в личных кабинетах сведений действующих клиенты банка могли ошибочно посчитать, что размещение средств на счетах срочных вкладов сохранит им бесплатное обслуживание, и, соответственно, принять решение о переводе средств на вклады, исходя из более привлекательного процента. В результате такие клиенты были вынуждены оплатить комиссию за обслуживание.

Для сохранения бесплатного обслуживания в «Росбанке» или перехода в другую кредитную организацию им надо было бы возвращать денежные средства на другие счета и расторгать договоры срочных вкладов, что предполагает потерю процентного дохода, ожидаемого от размещения средств во вклады.

Таким образом, в действиях ПАО «Росбанк», выразившихся во введении в заблуждение потребителей, ФАС России выявила признаки нарушения Закона о защите конкуренции[2].

«Анализ банковских документов показал, что банк предусмотрел для себя возможность свободной трактовки отдельных противоречивых положений при принятии решения о распространении или нераспространении новых условий на действующих клиентов», – пояснила начальник Управления контроля финансовых рынков ФАС России Ольга Сергеева. – Потребителей могло вводить в заблуждение отсутствие не только доступной информации, но и

прозрачной терминологии в договорах, на сайте банка и в личных кабинетах клиентов: термины «Счет», «Сберегательный счет» и «Счет срочного вклада» по-разному используются в разных документах банка».

В соответствии с выданным предупреждением банк должен: раскрыть на сайте полные условия обслуживания пакетов банковских услуг[3]; внести изменения в типовые формы документов и в тарифы, направленные в том числе на единообразное закрепление используемых терминов; довести всю эту информацию до клиентов банка.

Предупреждение подлежит исполнению в течение 30 календарных дней с момента его получения банком.

Справка:

Согласно статье 14.2 Закона о защите конкуренции не допускается недобросовестная конкуренция 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; количества товара, предлагаемого к продаже, наличия такого товара на рынке, возможности его приобретения на определенных условиях, фактического размера спроса на такой товар; места производства товара, предлагаемого к продаже, изготовителя такого товара, гарантийных обязательств продавца или изготовителя; условий, на которых товар предлагается к продаже, в частности цены такого товара.

В соответствии со статьей 39.1 Закона о защите конкуренции предупреждение подлежит обязательному рассмотрению лицом, которому оно выдано, в срок, указанный в предупреждении.

В случае невыполнения предупреждения в установленный срок при наличии признаков нарушения антимонопольного законодательства антимонопольный орган обязан принять решение о возбуждении дела о нарушении антимонопольного законодательства в срок, не превышающий десяти рабочих дней со дня истечения срока, установленного для выполнения предупреждения.

[1] ПБУ «Классический», «Золотой», «Сверхкарта+», «Автокарта», «Travel карта»

[2] статьи 14.2

[3] ПБУ «Классический», «Золотой», «Сверхкарта+», «Автокарта», «Travel карта»