

№ АК/85107/22

№ ИН-02-52/113

«13» сентября 2022 года

Кредитным организациям

О раскрытии информации
по некоторым бонусным программам

В целях содействия формированию благоприятной конкурентной среды на рынке банковских услуг, соблюдения прав и законных интересов физических лиц-клиентов кредитных организаций (далее – потребители) ФАС России и Банк России рекомендуют кредитным организациям учитывать следующее.

В настоящее время распространенной является практика кредитных организаций по привлечению клиентов такими условиями по использованию банковских карт, как возможность получения «кешбэка», то есть возврата части стоимости покупки (денежными средствами или бонусами: баллы, мили и т.д.), начисляемой при выполнении клиентом определенных условий.

Данная практика может быть определена недобросовестной, когда кредитные организации при продвижении своих продуктов¹ акцентируют внимание потенциальных клиентов на определенных свойствах, вызывающих повышенный интерес потребителя реализуемого продукта (прежде всего размере «кешбэка»), однако надлежащим образом не доводят до сведения потребителей информацию о наличии дополнительных условий и/или ограничений,

¹ Как при описании условий на соответствующих страницах сайтов, так и в рекламных материалах.

непосредственно влияющих на его размер, о необходимости ознакомления с документами, закрепляющими указанные условия, а также не предоставляют / затрудняют возможность потребителя ознакомиться с этими документами.

Среди основных условий и/или ограничений по начислению «кешбэка», которые, исходя из практики отдельных кредитных организаций, не доводятся до потребителя в доступном для него формате, можно выделить:

- максимальный размер подлежащего начислению «кешбэка» за определенный период;
- максимальная и минимальная сумма покупки, с которой будет начислен «кешбэк»;
- перечень МСС-кодов, участвующих в расчете «кешбэка»;
- ограничение на начисление «кешбэка» при использовании банковской карты преимущественно/исключительно для оплаты отдельных категорий товаров/услуг;
- ограничение повышенного «кешбэка» по отдельным категориям без предупреждения потребителя об этих категориях.

Совершение кредитными организациями действий, вводящих в заблуждение потребителей, может приводить к возникновению у таких кредитных организаций необоснованных преимуществ перед конкурентами и нарушению общественных отношений в сфере конкуренции.

ФАС России и Банк России рекомендуют обеспечивать доступ потенциальным клиентам к информации и документам, раскрывающим и закрепляющим полные условия и правила обслуживания банковских карт, предусматривающих возможность получения «кешбэка», без совершения ряда дополнительных действий в виде перехода по ссылкам, использования сенсорных манипуляций и прочего.

Раскрывать подобную информацию на сайтах кредитных организаций на страницах реализуемых продуктов, предусматривающих возможность получения «кешбэка», в документах, выдаваемых потребителям при оформлении банковских карт, а также в иных информационных материалах, используемых кредитными организациями при взаимодействии с потребителями рекомендуется таким

образом, чтобы привлекательные для потребителя условия и возможные ограничения для их использования размещались в одном месте и в сопоставимом формате, не вызывая у потребителя искаженного восприятия / ожиданий.

Отмечаем, что совершение кредитными организациями действий, вводящих в заблуждение потребителей, может рассматриваться как нарушение положений Федерального закона от 26.07.2006 № 135-ФЗ «О защите конкуренции» и Федерального закона от 13.03.2006 № 38-ФЗ «О рекламе».²

Подобные действия пресекаются антимонопольными органами в рамках имеющихся полномочий, в частности, путем выдачи предупреждений, возбуждения и рассмотрения дел о нарушении антимонопольного законодательства на основании поступивших обращений или иной имеющейся информации.

Настоящее информационное письмо подлежит опубликованию на официальных сайтах ФАС России и Банка России в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

От ФАС России

От Банка России

Заместитель руководителя
ФАС России

Первый заместитель
Председателя Банка России

А.Б. Кашеваров

В.В. Чистюхин

² Например, нарушение статьи 14.2 Федерального закона «О защите конкуренции», части 7 статьи 5 Федерального закона «О рекламе».