



АНТИМОНОПОЛЬНИЙ КОМІТЕТ УКРАЇНИ

РЕКОМЕНДАЦІЇ

20 липня 2017 р.

Київ

№ 20-рк

Публічне акціонерне товариство
«Державний ощадний банк України»

Про здійснення заходів,
спрямованих на запобігання
порушенням законодавства
про захист економічної конкуренції

1. ПРЕДМЕТ РЕКОМЕНДАЦІЙ

- (1) В Антимонопольному комітеті України (далі – Комітет) розглянуто заяву громадянина Кузьміна С.О. (далі – Заявник) щодо ознак порушення законодавства про захист економічної конкуренції в діях публічного акціонерного товариства «Державний ощадний банк України» в особі територіально відокремленого безбалансового відділення № 10016/120 Полтавської філії (далі – Банк, АТ «Ощадбанк»), які полягають у нав'язуванні послуг зі встановлення кредитної лінії під час відкриття рахунків для отримання військової пенсії та соціальної допомоги, як внутрішньо переміщеній особі.
- (2) Здійснення виплати пенсій, усіх видів соціальної допомоги та компенсацій, матеріального забезпечення для внутрішньо переміщених осіб виключно через рахунки та мережу установ і пристроїв АТ «Ощадбанк» передбачено положеннями чинного законодавства.

2. ОПИС ОБСТАВИН ПОРУШЕНИХ ПИТАНЬ ТА ДІЙ БАНКУ

- (3) За інформацією Заявника:
 - відповідно до рішення Уряду внутрішньо переміщених осіб зобов'язали отримувати пенсії та соціальну допомогу виключно в установах АТ «Ощадбанк»;
 - під час відкриття рахунків на отримання військової пенсії та соціальної допомоги Банком була нав'язана послуга з відкриття кредитної лінії (окремо за рахунком для отримання військової пенсії та за рахунком для отримання соціальної допомоги як внутрішньо переміщеною особою);
 - відмова від відкриття кредитної лінії мала б наслідком невідкриття рахунків для отримання передбачених законодавством виплат (військової пенсії та соціальної допомоги як внутрішньо переміщеній особі);
 - для отримання виплат (військової пенсії та соціальної допомоги як внутрішньо переміщеною особою) змушений був підписати всі відповідні документи, надані співробітниками Банку, зокрема й заяви на встановлення відновлювальних кредитних ліній.
- (4) За результатами дослідження зазначеного питання встановлено.

- (5) Виплата Заявнику військової пенсії та соціальної допомоги, як внутрішньо переміщеній особі, здійснюється Банком на умовах Договору комплексного банківського обслуговування фізичних осіб та відкриття поточного рахунку з використанням електронного платіжного засобу (платіжної кратки) (далі – Договір), який є публічним та оприлюдненим на офіційному веб-сайті Банку.
- (6) При відкритті рахунків на отримання військової пенсії та соціальної допомоги Заявник підписав дві заяви від 25.07.2016 № 840348/250716 про приєднання до Договору та заяви на встановлення відновлювальної кредитної лінії (Кредиту) (далі – Заяви про приєднання) (за двома вказаними видами виплат).
- (7) Заяви про приєднання містять такі положення (зміст пунктів є аналогічним для обох видів виплат):
 «ця Заява про приєднання є невід’ємною частиною Договору. Підписанням цієї Заяви про приєднання Клієнт підтверджує, що між ним та Банком досягнута згода щодо всіх істотних умов Договору, які передбачені чинним законодавством України для такого роду договорів» (пункт 5.1);
 «прошу надати мені кредит на споживчі потреби в національній валюті шляхом встановлення відновлювальної кредитної лінії (Кредиту) на мій картковий рахунок» (пункт 6.2);
 «ця Заява про приєднання оформлена (заповнена та підписана) у двох примірниках, по одному для Клієнта та для АТ «Ощадбанк», та є документом, що підтверджує укладення Договору» (останній абзац тексту, який зазначається в заявах на встановлення відновлювальної кредитної лінії).
- (8) Пунктом 6.3 Заяви про приєднання, яка стосується рахунку для виплати військової пенсії Заявнику, передбачено, що бажаний розмір кредиту встановлено у розмірі 0,00 (нуль) гривень; максимальний розмір кредиту – 30 000 (тридцять тисяч) гривень.
- (9) Пунктом 6.3 Заяви про приєднання, яка стосується рахунку для виплати соціальної допомоги Заявнику, передбачено, що бажаний розмір кредиту встановлено у розмірі 0,00 (нуль) гривень; максимальний розмір кредиту – 5 000 (п’ять тисяч) гривень.
- (10) Пунктом 6.4 Заяв про приєднання (зміст пункту є аналогічним для обох видів виплат) визначено, що «на строк до 30.07.2016, тобто на 5 календарних днів з дня підписання цієї Заяви уповноваженим працівником Банку Банк встановлює Клієнту Кредит у сумі 0 грн (нуль грн 00 коп.). Після закінчення вказаного в цьому пункті строку Клієнт погоджується на встановлення (збільшення) Банком Кредиту в межах максимальних параметрів кредитування, вказаних в п. 6.3. Згода Клієнта надається відповідно до умов п. 1.4. Розділу XXII Договору, а саме шляхом погодження нових умов кредитування в телефонному режимі. Інформація про узгоджені умови кредитування надсилаються Клієнту поштою або відповідним СМС-повідомленням».
- (11) Розділом XXII «Загальні умови надання кредиту» Договору передбачено:
 – «умови кредитування визначаються виходячи зі стандарту/програми/паспорту/умов того чи іншого банківського продукту та встановлюється для кожного клієнта окремо залежно від його фінансового стану та платоспроможності. Кредит може бути наданий Банком клієнту – резиденту України, що приєднався до цього Договору, в національній валюті України за результатами проведення аналізу, відповідно до встановлених в Банку процедур. Цільове призначення кредиту – на споживчі потреби» (пункт 1.1);
 – «для отримання кредиту клієнт особисто надає Банку Заяву на встановлення відновлюваної кредитної лінії (Кредиту), оформлену за встановленою Банком формою та підписану клієнтом, і документи згідно з визначеним Банком переліком. ... Цей

Договір, в тому числі Заява на встановлення (збільшення відновлювальної кредитної лінії (Кредиту) та інші документи, які є їх невід'ємними частинами, є Кредитним договором, укладеним між Банком та Клієнтом» (пункт 1.2);

– «максимально можливі для встановлення Клієнту параметри кредитування, які погоджені Сторонами як істотні умови Кредитного договору, вказуються у Заяві на встановлення відновлювальної кредитної лінії (Кредиту). Виходячи з фінансового стану Клієнта та його кредитоспроможності визначаються узгоджені умови кредитування, які погоджуються Клієнтом в телефонному режимі та надсилаються Клієнту поштою або відповідним СМС-повідомленням. ... Сторони домовилися, що достатнім підтвердженням згоди клієнта з умовами кредитування, надісланими (встановленими) Банком, є використання Клієнтом Кредиту (здійснення платежу за рахунок кредитних коштів)» (пункт 1.4);

– датою надання Кредиту (частин Кредиту) є дата використання Клієнтом Кредиту (кредитних коштів) (пункт 1.5).

- (12) Після укладення Договору Заявник неодноразово звертався до Банку з клопотанням про закриття відкритих йому кредитних ліній.
- (13) У відповідь на свої звернення Заявник отримував листи від Банку такого змісту:
 - «враховуючи Ваше бажання відмовитись від встановлення кредитної лінії, в п. 6.3 заяви про приєднання № 840348/250716 до Договору, бажаний розмір кредиту було встановлено 0,00 (нуль) грн 00 коп. Максимально можлива для встановлення сума кредитування за Вашою пенсійною картою становить 30 000 (тридцять тис.) грн, 00 коп. Заява на встановлення відновлювальної кредитної лінії є невід'ємною частиною Договору. Даний договір є публічним і персональні дані до нього не передбачені. Тому, Вам необхідно підписати Договір з встановленим максимальним лімітом кредиту. Без Вашого письмового погодження бажана сума кредитування 0,00 (нуль) грн, 00 коп. змінена не буде» (лист від 10.11.2016 № 15-09/72);
 - «максимально можлива сума кредитування 30 000 (тридцять тис.) грн, 00 коп. не означає, що Вам буде відкрита саме така кредитна лінія. Мається на увазі, що при необхідності при Вашому письмовому погодженні у Вас є можливість отримання даної послуги. Запевняємо, що наразі Вам не було нав'язано і відкрито кредитну лінію, про що свідчить відповідний запис у п. 6.4 Заяви про приєднання до Договору, а саме бажаний розмір кредиту 0,00 (нуль) грн, 00 коп.» (лист від 21.11.2016 № 15-09/74).
- (14) Тобто, за поясненнями Банку, з посиланням на положення Договору, для отримання кредиту Заявнику необхідно письмово погодити з Банком умови такого кредитування. Фактично умови кредитування (відкриття відновлювальної кредитної лінії) погоджено Заявником у підписаних Заявах на приєднання, нав'язаних працівниками Банку (без підписання яких працівники Банку не відкривали рахунків для отримання передбачених законом відповідних соціальних виплат).
- (15) Також, «бажаний розмір кредиту» у розмірі 0,00 (нуль) грн, передбачений пунктом 6.4 Заяви про приєднання, діє тільки протягом п'яти календарних днів. Після закінчення зазначеного терміну Банк змінив розмір кредиту до максимального. Будь-які письмові погодження клієнта на отримання кредиту, про які Банк зазначає у листах Заявнику лист від 10.11.2016 № 15-09/72 та від 21.11.2016 № 15-09/74, фактично є зайвими, оскільки відповідно до положень пункту 1.4 розділу XXII «Загальні умови надання кредиту» Договору «сторони домовилися, що достатнім підтвердженням згоди клієнта з умовами кредитування, надісланими (встановленими) Банком, є використання Клієнтом Кредиту (здійснення платежу за рахунок кредитних коштів)».

Отже, у разі укладення Договору на зазначених умовах та видачі клієнту кредитно-дебетової банківської платіжної картки, використання кредиту починатиметься з моменту здійснення платіжних операцій кредитними коштами відкритого рахунку.

- (16) Тобто, зазначене може свідчити про те, що Банк відкриває рахунок внутрішньо переміщеній особі для отримання передбачених законом соціальних виплат за умови обов'язкової згоди на отримання додаткових послуг від Банку.

3. ЗАПОБІГАННЯ ПОРУШЕННЯМ ЗАКОНОДАВСТВА ПРО ЗАХИСТ ЕКОНОМІЧНОЇ КОНКУРЕНЦІЇ В ДІЯХ БАНКУ

- (17) Пунктом 1 постанови Кабінету Міністрів України від 5 листопада 2014 р. № 637 «Про здійснення соціальних виплат внутрішньо переміщеним особам» передбачено, що призначення та продовження виплати пенсій (щомісячного довічного грошового утримання), довічних державних стипендій, усіх видів соціальної допомоги та компенсацій, матеріального забезпечення, надання соціальних послуг, субсидій та пільг за рахунок коштів державного бюджету та фондів загальнообов'язкового державного соціального страхування внутрішньо переміщеним особам здійснюються за місцем перебування таких осіб на обліку, що підтверджується довідкою, виданою згідно з [Порядком оформлення і видачі довідки про взяття на облік внутрішньо переміщеної особи](#), затвердженою постановою Кабінету Міністрів України від 1 жовтня 2014 р. № 509. Виплата (продовження виплати) пенсій (щомісячного довічного грошового утримання), довічних державних стипендій, усіх видів соціальної допомоги та компенсацій, матеріального забезпечення, що призначені зазначеним особам, здійснюється виключно через рахунки та мережу установ і пристроїв ПАТ «Державний ощадний банк України» (абзац другий).
- (18) Враховуючи викладене, у вказаній категорії фізичних осіб відсутнє право на вільний вибір банківської установи для отримання передбачених законом виплат.
- (19) Банк здійснює відкриття рахунків внутрішньо переміщеним особам на основі Договору, який є публічним та оприлюдненим на офіційному веб-сайті Банку.
- (20) Пунктом 1.1 розділу I «Пропозиція АТ «Ощадбанк» на укладення договору комплексного банківського обслуговування фізичних осіб» Договору передбачено, що «АТ «Ощадбанк» відповідно до ст. 641 Цивільного кодексу України шляхом оприлюднення цього документа «Договір комплексного банківського обслуговування фізичних осіб» на сайті www.oschadbank.ua оголошує пропозицію на укладення Договору комплексного банківського обслуговування фізичних осіб згідно зі ст. 634 Цивільного кодексу України».
- (21) Статтею 634 Цивільного кодексу України передбачено:
- договором приєднання є договір, умови якого встановлені однією із сторін у формулярах або інших стандартних формах, який може бути укладений лише шляхом приєднання другої сторони до запропонованого договору в цілому. Друга сторона не може запропонувати свої умови договору (частина перша);
 - договір приєднання може бути змінений або розірваний на вимогу сторони, яка приєдналася, якщо вона позбавляється прав, які звичайно мала, а також якщо договір виключає чи обмежує відповідальність другої сторони за порушення зобов'язання або містить інші умови, явно обтяжливі для сторони, яка приєдналася. Сторона, яка приєдналася, має довести, що вона, виходячи зі своїх інтересів, не прийняла б цих умов за наявності у неї можливості брати участь у визначенні умов договору (частина друга).
- (22) Відповідно до частини першої статті 641 Цивільного кодексу України пропозицію укласти договір (оферту) може зробити кожна із сторін майбутнього договору.

Пропозиція укласти договір має містити істотні умови договору і виражати намір особи, яка її зробила, вважати себе зобов'язаною у разі її прийняття.

- (23) Положеннями Цивільного кодексу України також передбачено:
- відповідно до статті 6 цього Кодексу сторони є вільними в укладенні договору, виборі контрагента та визначенні умов договору з урахуванням вимог цього Кодексу, інших актів цивільного законодавства, звичаїв ділового обороту, вимог розумності та справедливості (частина перша статті 627);
 - зміст договору становлять умови (пункти), визначені на розсуд сторін і погоджені ними, та умови, які є обов'язковими відповідно до актів цивільного законодавства (частина перша статті 628).
- (24) З огляду на те, що АТ «Ощадбанк» є єдиним банком, уповноваженим на здійснення виплат внутрішньо переміщеним особам, будь-які зміни порядку договірних взаємовідносин між сторонами не повинні призводити до ущемлення інтересів споживачів.
- (25) Враховуючи споживчі характеристики послуг АТ «Ощадбанк» з відкриття рахунків внутрішньо переміщеним особам для отримання пенсій, державної соціальної допомоги, інших передбачених законодавством виплат та джерела, з яких їх може отримати внутрішньо переміщена особа, дії Банку у вигляді відкриття рахунку для отримання передбачених законодавством виплат за умови обов'язкового погодження на отримання додаткових послуг (відкриття відновлювальної кредитної лінії), можуть призвести до порушення законодавства про захист економічної конкуренції у вигляді зловживання монополією (домінуючим) становищем на ринку та до ущемлення інтересів споживачів, що було б неможливим за умов існування значної конкуренції на ринку.

4. РОБОЧІ НАРАДИ, ПРОВЕДЕНІ З ПОРУШЕНОГО ПИТАННЯ, ТА ЇХ РЕЗУЛЬТАТИ

- (26) За результатами наради з порушеного питання, яка відбулась 02.06.2017, АТ «Ощадбанк» повідомив Комітет про внесення уточнювальних змін до Порядку емісії та обслуговування платіжних карток в установах АТ «Ощадбанк», затвердженого постановою правління АТ «Ощадбанк» від 28.03.2012 № 196 (із змінами) (далі – Порядок № 196), а саме:
- у підпункті 3.6.4 розділу 3.6 «Рекомендації по заповненню Заяв» у полі «Бажаний розмір Кредиту» та в пункті 6.4 Заяв про приєднання зазначається сума кредиту (ліміт кредитування), яку клієнт бажає отримати в разі виявлення клієнтом бажання про встановлення кредиту;
 - у формах заяв на встановлення кредиту міститься застереження, що клієнт повідомлений про те, що розмір кредиту в полі «Бажаний розмір Кредиту» та в пункті 6.4 Заяви про приєднання вноситься виключно в разі виявлення клієнтом бажання та його згоди на одержання кредиту.
- (27) Зазначені уточнення, внесені до відповідного внутрішнього документа Банку, не можуть розглядатись як належне врегулювання порушеного питання, оскільки редакція підпункту 3.6.4 розділу 3.6 «Рекомендації по заповненню Заяв» Порядку № 196, яка стосується нових клієнтів, містить такі положення:
- «1) в полі «Бажаний розмір Кредиту» зазначається сума кредиту (ліміт кредитування), яку Клієнт бажає отримати»¹;
- «3) в п. 6.4 Заяви сума Кредиту зазначається «0» (нуль), крім випадків кредитування за спрощеною схемою кредитування у разі виявлення клієнтом бажання про встановлення Кредиту. При кредитуванні за спрощеною схемою може зазначатися

¹ Зазначене положення залишилось в чинній редакції, уточнення не вносились.

сума Кредиту, відповідно до діючих умов кредитування для певної категорії клієнтів. Строк становлення кредиту зазначається 5 (п'ять) робочих днів².

Враховуючи викладене, у разі небажання отримувати кредит та зазначення бажаного розміру кредиту в розмірі «0» (нуль) гривень, вказаний розмір кредиту діятиме тільки протягом 5 (п'яти) робочих днів, як це й було на момент оформлення Банком відповідних документів Заявника. Після закінчення зазначеного терміну буде встановлено кредит в розмірі, визначеному Банком.

Тобто, уточнення, внесені Банком до своїх внутрішніх документів, фактично не вирішують порушеного питання.

Враховуючи викладене, з метою здійснення заходів, спрямованих на запобігання порушенням законодавства про захист економічної конкуренції, на підставі пункту 5 частини третьої статті 7 Закону України «Про Антимонопольний комітет України», Антимонопольний комітет України надає публічному акціонерному товариству «Державний ощадний банк України» такі обов'язкові для розгляду

РЕКОМЕНДАЦІЇ:

Під час укладення договорів з внутрішньо переміщеними особами відповідно до положень постанови Кабінету Міністрів України від 5 листопада 2014 р. № 637 «Про здійснення соціальних виплат внутрішньо переміщеним особам» (із змінами), забезпечити:

- недискримінаційні умови укладення таких договорів;
- право внутрішньо переміщеної особи на свободу вибору необхідних їй додаткових банківських послуг (зокрема встановлення кредитної лінії).

Рекомендації є обов'язковими для розгляду органами та особами, яким вони надані.

Про результати розгляду цих рекомендацій повідомити Антимонопольний комітет України у двомісячний строк з дня їх отримання.

В. о. Голови Комітету

Н. СИДОРЕНКО

² Порівняно з попередньою редакцією доповнено реченням «Строк встановлення кредиту зазначається 5 (п'ять) робочих днів».