

Федеральная антимонопольная
служба

Центральный банк
Российской Федерации

№ АК/25611/19

№ ИН-06-52/29

29 марта 2019 года

Кредитным организациям,
банковским платежным агентам
(субагентам), платежным агентам

О раскрытии информации
о размере вознаграждения

В целях реализации пункта 8 раздела XIV «Финансовые рынки» Плана мероприятий («дорожной карты») по развитию конкуренции в отраслях экономики Российской Федерации и переходу отдельных сфер естественных монополий из состояния естественной монополии в состояние конкурентного рынка на 2018-2020 годы, утвержденного распоряжением Правительства Российской Федерации от 16.08.2018 № 1697-р, Федеральная антимонопольная служба (ФАС России) и Центральный банк Российской Федерации (Банк России) рекомендуют кредитным организациям, банковским платежным агентам, банковским платежным субагентам, платежным агентам раскрывать информацию о размере вознаграждения, взимаемого с потребителя при оказании услуг с использованием банкоматов/платежных терминалов, с учетом прилагаемых Рекомендаций.

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

Заместитель
руководителя ФАС России

Первый заместитель
Председателя Банка России

А.Б. Кашеваров

С.А. Швецов

Рекомендации
по раскрытию информации о размере вознаграждения,
взимаемого кредитными организациями, банковскими платежными агентами,
банковскими платежными субагентами, платежными агентами при оказании услуг с
использованием банкоматов/платежных терминалов

1. Настоящие Рекомендации по раскрытию информации о размере вознаграждения, взимаемого с потребителя – физического лица (далее – потребитель) кредитными организациями, банковскими платежными агентами, банковскими платежными субагентами, платежными агентами (далее совместно – хозяйствующие субъекты) при оказании услуг с использованием банкоматов/платежных терминалов (далее – вознаграждение), разработаны в целях предотвращения получения отдельными хозяйствующими субъектами неконкурентных преимуществ при оказании услуг потребителям путем предоставления им сведений о размере вознаграждения в формате, затрудняющем своевременное получение и (или) восприятие этих сведений потребителями.

Следование хозяйствующими субъектами настоящим Рекомендациям будет способствовать повышению прозрачности их деятельности, формированию у потребителя полного представления о предлагаемых ими услугах, повышению доверия к ним и защите конкуренции на рынке оказания данных услуг.

2. Для целей настоящих Рекомендаций используется терминология, предусмотренная в Федеральном законе от 27.06.2011 № 161-ФЗ «О национальной платежной системе» и Федеральном законе от 03.06.2009 № 103-ФЗ «О деятельности по приему платежей физических лиц, осуществляемой платежными агентами».

Под услугами в настоящих Рекомендациях понимается деятельность по приему хозяйствующими субъектами с использованием банкоматов/платежных терминалов наличных денежных средств потребителя, вносимых им в целях исполнения денежных обязательств физического лица по оплате товаров (работ, услуг), а также в целях перечисления указанных денежных средств органам государственной власти, органам местного самоуправления и учреждениям, находящимся в их ведении, в рамках выполнения ими функций, установленных законодательством Российской Федерации.

3. При предоставлении услуг с использованием банкомата/платежного терминала хозяйствующему субъекту рекомендуется раскрывать потребителю достоверную и полную информацию об условиях оказания таких услуг, в том числе о размере взимаемого вознаграждения, до момента начала внесения потребителем наличных денежных средств в банкомат/платежный терминал с учетом требований частей 15, 16 статьи 14 Федерального закона от 27.06.2011 № 161-ФЗ «О национальной платежной системе», части 13 статьи 4, части 1 статьи 6 Федерального закона от 03.06.2009 № 103-ФЗ «О деятельности по приему платежей физических лиц, осуществляемой платежными агентами».

4. При раскрытии информации о размере взимаемого вознаграждения на экране банкомата/платежного терминала рекомендуется использовать терминологию, понятную лицам, не обладающим специальными знаниями в финансовой области.

5. Информацию о размере взимаемого вознаграждения в полном объеме рекомендуется отображать на экране банкомата/платежного терминала четким, хорошо читаемым шрифтом на контрастном фоне таким образом, чтобы для ее получения потребителю не требовалось совершать дополнительных действий (переход по ссылке, нажатие кнопки и т.д.).

6. В случае если информация о размере взимаемого вознаграждения не может быть размещена на экране банкомата/платежного терминала в полном объеме таким образом, чтобы для ее получения потребителю не требовалось совершать дополнительных действий (переход по ссылке, нажатие кнопки и т.д.), на экране банкомата/платежного терминала рекомендуется:

размещать информацию о минимально и максимально возможной стоимости оказания услуги;

одновременно размещать ссылку (кнопку) на отдельный раздел меню, в котором информация о размере взимаемого вознаграждения размещена в полном объеме.

7. Информацию о размере взимаемого вознаграждения рекомендуется отображать на экране банкомата/платежного терминала посредством указания конкретной суммы вознаграждения или процента от суммы операции. В случае указания информации о размере взимаемого вознаграждения в процентном выражении рекомендуется отображать на экране банкомата/платежного терминала информацию об итоговом размере взимаемого вознаграждения после внесения потребителем денежных средств.

8. В случае если сумма операции известна заранее (после ввода данных о плательщике, но до внесения им денежных средств в банкомат/платежный терминал), на экране банкомата/платежного терминала в составе информации о размере взимаемого

вознаграждения рекомендуется отображать итоговую сумму, подлежащую внесению потребителем с учетом взимаемого вознаграждения.

9. В случае если сумма операции неизвестна заранее (после ввода данных о плательщике, но до внесения им денежных средств в банкомат/платежный терминал), рекомендуется получить отдельное однозначное подтверждение ознакомления и согласия потребителя с размером взимаемого вознаграждения (например, путем размещения соответствующей кнопки, виртуальной кнопки на экране банкомата/платежного терминала) до внесения потребителем денежных средств в банкомат/платежный терминал.

10. Достоверную и полную информацию о возможности или невозможности возврата в наличной форме внесенных потребителем в банкомат/платежный терминал денежных средств (в случае отказа потребителя от совершения операции или возврата излишне внесенной суммы денежных средств), о возможности или невозможности изменения получателя внесенных потребителем наличных денежных средств (после внесения наличных денежных средств до момента получения окончательного согласия потребителя на совершение операции) рекомендуется размещать на экране банкомата/платежного терминала до момента начала внесения потребителем денежных средств с учетом настоящих Рекомендаций.

11. В случае если банкомат/платежный терминал не имеет возможности возврата в наличной форме внесенных потребителем в банкомат/платежный терминал денежных средств, до момента начала внесения наличных денежных средств потребителем на экране банкомата/платежного терминала рекомендуется, помимо информации о размере взимаемого вознаграждения, отображать предупреждение о том, что:

внесение наличных денежных средств является подтверждением ознакомления потребителя с размером взимаемого вознаграждения и его согласия с размером вознаграждения;

после внесения наличных денежных средств отказ от операции и возврат наличных денежных средств будет невозможен.

Данное предупреждение на экране банкомата/платежного терминала рекомендуется сопровождать предоставлением потребителю выбора:

подтвердить свое согласие на осуществление операции либо
отказаться от совершения операции.