

В Банк России

адрес: г. 107016, г. Москва, ул. Неглинная,  
д. 12,

от П Л К

адрес:

## ЖАЛОБА

Прошу вашей помощи! У меня, П Л К , года рождения, паспорт № , в ПАО КБ «Восточный» была оформлена кредитная карта и потребительский кредит, я вносила денежные средства в их погашение на протяжении двух лет, добросовестно, без допущения просрочки. В мае 2018 г. при походе в банк выяснилось, что остаток задолженности по кредитным обязательствам у меня составляет 150 000 руб. С учетом того, что мне было предоставлено 100 000 руб. по потребительскому кредиту и 33 000 руб. по кредитной карте – я была глубоко шокирована названной суммой, сотрудница банка начала меня успокаивать, предложила оформить рефинансирование – новый кредит, деньги с которого пойдут на погашение долга по кредитной карте и потребительскому кредиту, а мне в свою очередь нужно будет платить один ежемесячный платеж, что для меня будет намного выгодней.

Так между мной и ПАО КБ «Восточный» 15.05.2018 г. был заключен договор кредитования № 18/0941/00000/400773 согласно которому мне был предоставлен кредит «до востребования» на сумму 128 441 руб. под 23.80 % годовых за проведение безналичных операций и 57,80% за проведение наличных операций.

Из представленных кредитных денежных средств 123 133,05 руб. было направлено на погашение задолженности по кредитному договору № 17/8518/00000/400620 от 22.03.2017 г., 306,96 руб. пошло на погашение задолженности по кредитному договору № 16/0941/00000/403014 от 14.07.2016 г., что вместе составляет 123 440,01 руб. Куда были направлены оставшиеся 5000,99 (128 441 - 123 440,01) руб. – мне не известно и не понятно, но на руки я не получила ничего.

По условиям кредитного договора, как я уже указывала, процентная ставка за пользование кредитом составляет 23.80 % годовых за проведение безналичных операций и 57,80% за проведение наличных операций (п. 4 Индивидуальных условий), полная стоимость кредита указана в размере 23,332 % годовых.

Вместе с тем, фактически по условиям кредитного договора с учетом информационного листа по погашению Кредита и иных платежей, я выплачиваю банку в погашение кредита по 7 404 руб. ежемесячно, и должна это делать в таком размере на протяжении пяти лет до 15.05.2023 г. Из этого следует, что всего ПАО КБ «Восточный» я выплачу 437 955 (7 404 \* 59 + 1 119) руб.

С учетом указанных данных получается, что фактически кредит мне выдан приблизительно под 66 % годовых, что:

- не соответствует ни одной из предусмотренных условиями кредитного договора процентной ставке, следовательно, нарушает существенное условие кредитного договора № 18/0941/00000/400773 от 15.05.2018 г. по размеру процентов за пользование кредитными денежными средствами;
- констатирует злоупотребления ПАО КБ «Восточный» и нарушение им положений п. 1 и п. 2 ст. 6 ФЗ от 21.12.2013 г. № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)», потому что банком, с учетом фактической процентной ставки, полная стоимость рассчитана и указана в условиях кредитного договора не верно;
- констатирует нарушение ПАО КБ «Восточный» положений п. 11 ст. 6 ФЗ от 21.12.2013 г. № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)», согласно которым

*МЩ*

полная стоимость кредита не может превышать предельное значение полной стоимости кредита, ежеквартально устанавливаемого Банком России по каждой категории кредитов. Так ПЗ ПСК для договоров потребительского кредита (займа), заключаемых кредитными организациями с физическими лицами во втором квартале 2018 г. с лимитом кредитования от 100 000 руб. до 300 000 руб. составляет 32,167 %, что в два раза меньше процентной ставки, по которой ПАО КБ «Восточный» предоставило мне кредит.

Я считаю, что:

- взимание ПАО КБ «Восточный» с меня процентов за пользование кредитными денежными средствами в размере 66 % годовых является незаконным. Такие действия банка являются злоупотреблением, их необходимо пресечь;
- я должна платить банку за полученный кредит по 23,332 % годовых, как это указано в графе «полная стоимость кредита», что при сумме моего кредита составляет в среднем 3 645,21 руб. в месяц (подробный расчет представлен в приложении).

На фоне всех этих нарушений, ПАО КБ «Восточный» якобы открыл мне дополнительный банковский счет, необходимость в котором у меня отсутствовала, потому что в рамках кредитного договора мне уже был открыт счет № 40817810909410022774 и якобы выпустил банковскую карту **без материального носителя**, что исключает возможность предоставления услуги в натуре и возможность проверить факт ее оказания. При этом за **выпуск банковской карты без материального носителя банк удержал с меня 24 000 руб.!** Это возмутительно! Банк дублирует услуги, которые в связи с выдачей мне кредита должен оказывать бесплатно, например открытие и обслуживание банковского счета, и удерживает за их оказание баснословные деньги. В любом другом банке выпуск и обслуживание банковской карты стоит 100 - 200 руб. в год, что в 120 раз меньше. При этом размер комиссии за выпуск карты без материального носителя не конкретизирована и ничем не обоснована.

Подводя итог получается, что взяв в банке 128 441 руб., я не получили на руки ни рубля, банк незаконно удержал с меня 24 000 руб., а отдать кредитной организации я должна, по непонятной, незаконной процентной ставке 437 955 руб., что в три с половиной раза превышает выданную мне в кредит сумму.


На основании изложенного, я прошу вас:

1. инициировать проверку условий кредитования ПАО КБ «Восточный» на предмет нарушений положений ФЗ от 21.12.2013 г. № 353-ФЗ, Закона РФ от 07.02.1992 г. 2300-1 «О защите прав потребителей», в том числе условий кредитного договора № 18/0941/00000/400773 от 15.05.2018 г.;
2. обязать ПАО КБ «Восточный» привести условия указанного кредитного договора в соответствие с указанными законами, а именно установить размер процентной ставки за пользование кредитными денежными средствами в размере 23,332 % как это указано в правом верхнем углу индивидуальных условий кредитного договор<sup>а</sup>, в том числе произведя перерасчет уже внесенных мной денежных средств.

Документы, подтверждающие изложенные мной обстоятельства, я прилагаю к настоящей жалобе. О результатах проверки прошу информировать меня письменно по адресу:

Приложение:

1. копия паспорта П. Л.К.;
2. копия индивидуальных условий кредитного договора № 18/0941/00000/400773 от 15.05.2018 г.;
3. копия информационного листа по погашению Кредита и иных платежей;



4. копии чеков, подтверждающих внесение денежных средств в погашение кредита, в количестве 10 штук;
5. примерный график платежей при процентной ставке равной 23,332 % годовых.

*ММФ*

*Л.В.*

*26.04.2019г.*