Управляющему РОО Краснодарский

Филиал №2351, банк ВТБ ПАО

Тусикову В.Г.

От Антоненко Михаила Викторовича, паспорт 0306 282274 выдан Управлением внутренних дел Центрального округа города Краснодара Краснодарского края 20.09.2006 г.

Проживающего по адресу г. Краснодар,

ул. Горького 111, кв.1

ПРЕТЕНЗИЯ:

30 августа 2019 года я произвел обязательный платеж для пролонгации договора страхования №F27023-0009729 в размере 2735 руб. (две тысячи семьсот тридцать пять рублей 00 копеек), перейдя по ссылке указанной в письме направленном на мою электронную почту (antonenko\_mv@list.ru) 29 августа 2019 года исполнителем Батищева Татьяна Юрьевна. После получения мной чека об успешном проведении платежа, я отправил его в ответ на письмо Батищевой Татьяны Юрьевны на адрес [ipotekakrasnodar@vtbins.ru](mailto:ipotekakrasnodar@vtbins.ru). Копии чека и письма прилагаются в приложениях.

После этого мной был сделан звонок по номеру 8 (861) 210-55-27 доб.0231104, где Батищева Татьяна Юрьевна устно подтвердила мне факт получения ей информации об оплате.

07 ноября 2019 г. мне от банка пришло смс-сообщение следующего содержания, цитирую фрагмент: «Ocherednoj platezh po Vashemu  ipotechnomu kreditu sostavlyaet 21214.73 RUR…». Однако мой ежемесячный платеж при этом всегда составлял 20098.60 р. В этот же день (07.11.19) я обратился в офис банка ВТБ по адресу   
ул. Гоголя, 68, и предоставил на электронную почту сотруднику (Золотова Елена) документ (квитанцию), подтверждающую оплату. Золотова Елена объяснила, что по ошибке специалистов банка ВТБ мой платеж (для пролонгации договора страхования №F27023-0009729 в размере 2735 руб. от 30 августа 2019 г.) не был зафиксирован, тем самым у меня повысилась ставка по ипотечному кредиту (кредитный договор №634/0055-0011905 от 27 июня 2018 г.) с 9,30% на 10,30%, и сумма ежемесячного платежа в погашение составляет 21214.73 р., вместо 20098.60 р.

07 ноября 2019 г. мною было написано заявление, переданное Золотовой Елене, согласно которому банк ВТБ должен вернуть мне прежнюю ставку в 9,30% и восстановить ежемесячный платеж в размере 20098.60 р. Однако, специалист Золотова Елена, уведомила меня, что согласно правилам банка, в ноябре, мне все равно нужно заплатить сумму кредита по ошибочно назначенной ставке в размере 21214.73 р. Со слов специалиста Золотовой Елены, чтобы вернуть мне переплаченные мною деньги за ноябрь, я должен составить данную претензию.

Описанные выше действия банка ВТБ считаю нарушениями условий подписанного между нами договора, и прошу разобраться в сложившейся ситуации и произвести перерасчет начисленных к оплате сумм и вернуть мне необоснованно списанные денежные средства.

Необоснованно списанные денежные средства прошу вернуть на счет: 40817810644554001945. Получатель: Антоненко Михаил Викторович. Полные реквизиты счета представлены в приложении.

Ваш ответ прошу направить мне в десятидневный срок с момента получения по адресу: город Краснодар, улица Горького, дом 111, квартира 1; а так же на электронную почту по адресу: [antonenko\_mv@list.ru](mailto:antonenko_mv@list.ru). О принятом решении прошу сообщить также по телефону 8 (918) 226 47 92.

08 ноября 2019 года

Подпись: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(Антоненко М.В.)

Приложения:

1. Копия письма о подтверждении факта проведения мной оплаты для пролонгации договора страхования №F27023-0009729 в размере 2735 руб. от 30.08.2019 (1экз. на 1л.).
2. Копия кассового чека № 1037 от 30.08.2019 (1экз. на 1 л.).
3. Реквизиты для перевода необоснованно списанные денежных средств (1экз. на 1 л.).