

(Об обеспечении защиты интересов физических лиц (резидентов и нерезидентов))

Письмо · № 232 · от 01.02.1996 · Центральный банк · Действует без изменений

Письмо

Центрального банка Российской Федерации

от 1 февраля 1996 г. N 232

Зарегистрировано Министерством юстиции Российской Федерации

22 февраля 1996 г. Регистрационный N 1036

В целях упорядочения совершения уполномоченными банками валютно-обменных операций и обеспечения защиты интересов физических лиц (резидентов и нерезидентов) Банк России устанавливает следующее.

1. Главным управлениям (национальным банкам) Банка России обязать уполномоченные банки и их филиалы вывесить в обменных пунктах в месте, доступном для обозрения клиентов, информацию, содержащую сведения согласно приложению N 1 к настоящему письму.

2. Вышеуказанная информация необходима для обеспечения оперативного реагирования на жалобы физических лиц на следующие действия уполномоченных банков в открытых ими обменных пунктах: отказ в приеме при покупке у физических лиц (резидентов и нерезидентов) денежных знаков иностранных государств, являющихся подлинными и имеющих признаки платежности, определенные в приложении N 3 к Инструкции Банка России от 27.02.95 г. N 27 "О порядке организации работы обменных пунктов на территории Российской Федерации, совершения и учета валютно-обменных операций уполномоченными банками" (далее по тексту - Инструкция N 27); взимание за прием при покупке у физических лиц (резидентов и нерезидентов) денежных знаков иностранных государств комиссионного вознаграждения в повышенном размере по сравнению с объявленным уполномоченным банком (филиалом уполномоченного банка) размером комиссионного вознаграждения, взимаемого при покупке наличной иностранной валюты за наличные рубли; применение при покупке у физических лиц (резидентов и нерезидентов) денежных знаков иностранных государств заниженного курса покупки по сравнению с объявленным уполномоченным банком курсом покупки для операций по покупке наличной иностранной валюты за наличные рубли.

3. Любое физическое лицо (резидент или нерезидент), в отношении которого совершены вышеуказанные неправомерные действия может направить письменную жалобу по этому факту в Главное управление (национальный банк) Банка России, на подведомственной территории которого находится обменный пункт соответствующего уполномоченного банка (филиала уполномоченного банка).

Главные управления (национальные банки) Банка России рассматривают жалобы и принимают по ним меры в случае, если в жалобе физического лица отражены следующие сведения:

фамилия, имя и отчество лица (если отчество имеется);

адрес заявителя;

точный адрес обменного пункта;

содержание жалобы и дата нарушения, допущенного банком;

жалоба должна быть подписана лицом.

4. Физическое лицо может позвонить по телефону в соответствующее Главное управление (национальный банк) Банка России в соответствии с информацией, вывешенной банком в обменном пункте согласно требованиям пункта 1 настоящего письма.

В телефонном сообщении, принимаемом от физического лица, Главное управление (национальный банк) Банка России просит сообщить сведения, необходимые для рассмотрения письменных жалоб.

5. Главные управления (национальные банки) Банка России ведут учет поступающих в их адрес вышеуказанных жалоб физических лиц (резидентов и нерезидентов).

В этих целях Главное управление (национальный банк) Банка России выделяет не менее двух номеров телефона, по которым ежедневно ведется прием поступающих от физических лиц жалоб на работу обменных пунктов.

Телефонные сообщения регистрируются в специальном журнале по форме согласно приложению N 2 к настоящему письму.

Отсутствие в письменной жалобе или в информации, сообщенной физическим лицом, необходимых сведений из вышеназванного перечня сведений является основанием для отказа рассмотрения жалобы и принятия по ней мер со стороны Главного управления (национального банка) Банка России.

6. По поступлении в Главное управление (национальный банк) Банка России письменной жалобы физического лица (резидента или нерезидента) либо по поступлении в отношении конкретного обменного пункта уполномоченного банка или его филиала более трех телефонных сообщений о вышеуказанных нарушениях, Главное управление (национальный банк) Банка России осуществляет внеплановую проверку соответствующего обменного пункта с оформлением акта проверки.

7. При установлении Главным управлением (национальным банком) Банка России факта совершения в обменных пунктах уполномоченного банка (филиала уполномоченного банка) нарушений, перечисленных в пункте 2 настоящего письма, уполномоченный банк несет ответственность в соответствии со статьей 75 Федерального закона "О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)".

8. При выявлении в результате проверок (внеплановых или плановых) нарушения требований настоящего письма о размещении уполномоченным банком (филиалом уполномоченного банка) в помещении зарегистрированных обменных пунктов информации согласно приложению N 1 к настоящему письму Главное управление (национальный банк) Банка России направляет уполномоченному банку предписание об устранении в трехдневный срок выявленных нарушений. В случае неисполнения уполномоченным банком (филиалом уполномоченного банка) вышеуказанных предписаний Главное управление (национальный банк) Банка России аннулирует Свидетельство о регистрации обменного пункта в порядке, установленном Положением Банка России от 10 мая 1994 г. N 22 "О порядке регистрации обменных пунктов уполномоченных банков".

При выявлении в результате проверки нарушения требований настоящего письма о размещении уполномоченным банком (филиалом уполномоченного банка) информации согласно приложению N 1 к настоящему письму в помещении обменных пунктов, заявленных ими к регистрации, Главное управление (национальный банк) Банка России отказывает в регистрации таких обменных пунктов в порядке, установленном Положением Банка России от 10 мая 1994 г. N 22 "О порядке регистрации обменных пунктов уполномоченных банков".

9. В обменных пунктах уполномоченных банков (филиалов уполномоченных банков) разрешается совершать дополнительно к перечню операций, указанному в пункте 1.6 Инструкции N 27, операцию по обмену платежного денежного знака иностранного государства одного номинала (для банкнот) либо одного достоинства (для монеты) на платежный денежный знак того же иностранного государства с тем же номиналом (для банкнот) либо того же достоинства (для монеты) с взиманием комиссионного вознаграждения в наличных рублях либо в наличной иностранной валюте. Размер комиссионного вознаграждения устанавливается уполномоченными банками (филиалами уполномоченных банков) самостоятельно.

Указанная операция совершается уполномоченными банками (филиалами уполномоченных банков) с оформлением и выдачей физическим лицам (резидентам и нерезидентам) Справки ф. N 0406007. При этом порядок оформления Справки ф. N 0406007 аналогичен порядку, предусмотренному разделом 3 Инструкции N 27 с учетом следующей особенности: в свободном месте под строкой 11 указывается размер комиссионного вознаграждения, полученного банком по этой операции.

Размер комиссионного вознаграждения указывается цифрами с указанием полного или

сокращенного наименования наличной иностранной валюты или наличных рублей, принятых кассиром обменного пункта в виде комиссионного вознаграждения.

Например:

Комиссия 2 - 00 доллара США (либо дол. США) и т. п.

или

Комиссия 10 000 - 00 рублей (либо руб.) и т. п.

Форма реестра учета указанных операций в обменных пунктах устанавливается уполномоченными банками (филиалами уполномоченных банков) самостоятельно.

10. Настоящее письмо не распространяется на валютно-обменные операции с монетой иностранных государств, за исключением пункта 9.

Просим настоящее письмо довести до сведения уполномоченных банков в возможно короткий срок.

Приложение N 1

к письму Банка России

от 1 февраля 1996 г.

N 232

Информация для клиентов обменного пункта

Настоящий обменный пункт находится на территории, контролируемой Главным управлением (Национальным банком) Центрального банка Российской Федерации по _____

(полное наименование _____

соответствующего ГУ (НБ) ЦБ РФ)

При наличии замечаний к работе обменного пункта просьба направлять жалобы по адресу _____

(указывается почтовый адрес _____

соответствующего ГУ (НБ) ЦБ РФ) либо звонить по телефону _____

(указывается соответствующий _____

номер/а телефона ГУ (НБ) ЦБ РФ)

Для рассмотрения жалобы просьба сообщить в ней следующие сведения:

фамилия, имя и отчество лица;

адрес заявителя;

точный адрес обменного пункта;

содержание жалобы и дата нарушения, допущенного Банком.

Для письменной жалобы необходима подпись лица.

Приложение N 2

к письму Банка России

от 01.02.96 N 232

Журнал регистрации заявлений (жалоб) граждан на работу _____

обменных пунктов уполномоченных банков, принятых по телефону _____

Дата! N !Ф.И.О. !Адрес!Дата !Наиме- !Обмен- !Краткое!Приме-

!п/п !лица, ! !обраще- !нование !ный !содер- !чение

! !подавше-! !ния зая-!банка !пункт, !жение !

! !го заяв-! !вителя в! !на ко- !жалобы !

! !ление ! !обменный! !торый ! !

! !(жалобу)! !пункт ! !посту- ! !

! ! ! ! !пила ! !

! ! ! ! !жало- ! !

!!!!!!ба!! _____

1!2!3!4!5!6!7!8!9 _____

Порядок заполнения и ведения журнала регистрации

-
1. В графе 1 "Дата" указывается дата заявления, сделанного по телефону в Управлении (отделе) валютного контроля.
 2. В графе 2 "N п/п" указывается порядковый номер регистрации заявления (жалобы) в Управлении (отделе) валютного контроля.
 3. В графе 3 "Ф.И.О. лица, подавшего заявление (жалобу)", указывается полностью фамилия, имя, отчество лица, которое подало заявление (жалобу).
 4. В графе 4 "Адрес" указывается адрес заявителя.
 5. В графе 5 "Дата обращения заявителя в обменный пункт" указывается дата посещения заявителем обменного пункта, в отношении которого он подает жалобу.
 6. В графе 6 "Наименование банка" указывается полное наименование банка, на обменный пункт которого поступила жалоба (графа заполняется только в случае сообщения заявителем этих сведений).
 7. В графе 7 "Обменный пункт, на который поступила жалоба" указывается адрес обменного пункта, сообщенный заявителем.
 8. В графе 8 "Краткое содержание жалобы" указываются действия работника обменного пункта, на которые жалуется заявитель.
 9. В графе 9 "Примечания" делается отметка о результатах рассмотрения заявления (жалобы), в том числе об отказе в рассмотрении ввиду недостаточности сведений сообщенных физическим лицом по телефону.

По окончании календарного года журнал закрывается.
