



Наши граждане считают обменные пункты официальными заведениями, в которых подвоха ждать неоткуда. Но это версия для непосвященных. Те же, кто пострадал материально, пользуясь их услугами, думают иначе. В валютных пунктах обмена клиентов подстерегает ряд опасностей.

Нацбанк, будь построже... Несмотря на заявления руководства НБУ о том, что контроль над деятельностью обменных пунктов необходимо ужесточить, многие из них, работающие по агентским соглашениям, продолжают успешно обводить своих клиентов вокруг пальца.

В свое время Национальный банк разослал коммерческим банкам письмо, сообщает [fin
ance.ua](http://finance.ua)

. В нем говорится о многочисленных жалобах на кассиров обменных пунктов, которые, попросту говоря, обманывают клиентов. Недобросовестные менялы выставляют "непонятные" курсы, которые кажутся выгодными непросвещенному человеку, а когда тот, обменяв одну валюту на другую, понимает свою ошибку, отказываются проводить обратную операцию.

Чиновники НБУ пригрозили: если подобные случаи будут повторяться, к провинившимся банкам, которые владеют обменным пунктом либо имеют с ним агентское соглашение, будут применяться санкции, вплоть до аннулирования отдельных лицензий.

Но, глядя на работу обменников и "жонглирование" ими курсами валют, можно сделать вывод, что в настоящее время Нацбанк не особо следит за правилами игры на данном рынке. Хотя финучреждения, заключающие с обменными пунктами агентские соглашения по продаже валюты, должны сами нести ответственность за нарушения, допущенные этими пунктами. На практике же такие меры воздействия к банкам не применяются.

Алгоритмы обмана. Агентские обменные пункты наживаются на клиентах с помощью нескольких схем:

- Завышение курса иностранной валюты по отношению к гривне. В некоторых обменных пунктах на объявлении красуется высокий курс, а где-нибудь в углу стекла, среди ярких надписей, висит совсем маленькое сообщение о том, что этот курс действует лишь при обмене нескольких тысяч долларов или за каждую операцию взимается комиссия. Такие "хитрости" практикуются обычно на вокзалах и рынках.

- Махинации с курсом обмена. Практикуется визуальное завышение или занижение курсов с помощью использования других знаков или пропуска на щитах. Например,

указанные на щите "8-3" подразумевают курс покупки "8,03", а не "8,3", как кажется на первый взгляд. Как выясняется, сотрудник обменного пункта "забыл" поставить в рекламное табло цифру "0", а значит, реальный курс обмена будет "8,03". "Обман зрения" практикуется также, когда при указании курса используются не только десятые, но и сотые значения показателя.

* Кассир после пересчета денег на глазах клиента незаметно загибает ("ломает") пальцами несколько купюр и оставляет их в ладони. Если человек замечает недостачу, кассир еще раз спокойно пересчитывает деньги и так же незаметно вкладывает в них недостающие банкноты.

* Прежде чем выдать вам обменную валюту, кассир демонстративно пересчитывает ее у вас на глазах и ловким движением бросает стопку банкнот в лоток окошка. У натренированной мошенницы несколько банкнот отскакивают от стенки лотка и возвращаются к ней. Вы же спокойно берете из лотка деньги и уходите - ведь она же только что на ваших глазах пересчитала их!

* Купюры ставятся в лоток так, что все их извлечь в один прием сложно. А дно лотка со стороны кассира смазывается капелькой меда или варенья, чтобы хотя бы одна купюра пристала к дну и не попала вам в руки.

* Купюры мелкого достоинства принимаются по заниженному курсу или с комиссией.

* Комиссия за обменные операции взимается вообще в произвольном размере.

* Подмена настоящих банкнот фальшивыми, и отказ в проведении обменной операции.
"Гюльчатай, открой личико!" Для того, чтобы обменные пункты не спекулировали на курсах валют, возможно, следовало бы стандартизировать графическое оформление вывесок, регламентировав размер шрифта и межбуквенные интервалы.

Покупая или продавая валюту в обменном пункте, следует помнить, что, согласно Инструкции о порядке организации и осуществления валютно-обменных операций на территории Украины, курс валют должен быть указан не только на вывеске, но и в приказе об установлении того или иного курса. Он должен быть вывешен на видном месте и скреплен печатью руководителя финансового учреждения (банка).

В соответствии с этим документом, в пунктах обмена на видном месте должна быть размещена следующая информация:

- название банка (финансового учреждения), который открыл пункт обмена валюты, а также название агента, если пункт обмена валюты работает на основании агентского договора;

- копия приказа (распоряжения) по банку (финучреждению) об установлении курсов купли и продажи иностранных валют;

- перечень операций, которые осуществляются пунктом обмена валют;

- уведомление об обязательности осуществления кассиром любой операции из тех, которые проводит этот пункт обмена валюты. А также операций по возвращению клиенту соответствующей суммы средств в национальной или иностранной валюте в случае его обращения с отказом от валютно-обменной операции не позднее 15 минут после проведения такой операции;

- образец квитанции (справки) об осуществленной валютно-обменной операции с сообщением о необходимости ее получения физическим лицом;

- уведомление на украинском или иностранном языке относительно возможности осуществления физическими лицами-нерезидентами обратного обмена неиспользованных средств в гривнях на иностранную валюту лишь при условии предъявления ими справки, свидетельствующей о проведении обменной операции;

- телефон руководителя, который отвечает за работу пункта обмена валют.

Простые правила безопасности. Всегда исходите из того, что в обменном пункте вас хотят обмануть, поэтому запомните несколько правил.

- Следует обязательно обращать внимание на наличие у обменника лицензии Национального Банка Украины.

- Попросите у кассира и внимательно прочитайте распоряжение руководства банка, по соглашению с которым работает пункт, об установлении значения курса обмена на сегодня.

- Перед тем как положить деньги в лоток, спросите, не берется ли комиссия. Пересчитайте деньги на глазах у кассирши и объявите ей сумму - пусть видит, что вы настороже.

- Перед тем, как выдать деньги, кассир демонстративно их пересчитывает у вас на глазах. Правда, часть купюр может оказаться в дальнем углу лотка. Поэтому не поленитесь просунуть руку подальше, а затем пересчитать банкноты. Если вы решите (или вас вынудят) не производить обмен, то, забирая деньги из лотка, обязательно их снова пересчитайте. Ну и, конечно, получив деньги после обмена, тоже следует их сразу пересчитать.

- Ни в коем случае не прибегайте к помощи посторонних лиц. Так, например, когда в обменном пункте нет нужной суммы валюты, не стоит доверять незнакомцам, желающим продать недостающие дензнаки, так как это, скорее всего, попытка обмана.

- Прежде чем сдать банкноты в окошко, перепишите их номера, и тогда, в случае претензий со стороны кассира, требуйте свои банкноты. Полезно также следить через окошко за руками кассира - чтобы она не смогла подменить вашу купюру на фальшивую. Также смотрите, чтобы кассир не вложил вам в пачку поврежденную банкноту, - вы будете иметь проблемы с ее "реализацией".

- Проверьте деньги на подлинность: просмотрите банкноты на свет, пересчитайте руками в поисках элементов защиты. И не обращайтесь на возмущенные крики из очереди, раздающиеся за вашей спиной: если утратите здесь бдительность, никто вам фальшивую купюру потом не заменит.

- Проверяйте полученные деньги перед окошком, на глазах у кассира, иначе ни одна ваша претензия принята не будет.

- В любом случае клиенту следует помнить, что Инструкцией НБУ №502 от 12.12.2002 предусмотрена возможность отказа от валютно-обменной операции в течение 15 минут после ее проведения. Поэтому так важно пересчитать деньги в эти четверть часа после обмена. Следовательно, важно требовать квитанцию о проведении валютно-обменной операции, в которой должен быть отражен реальный курс операции и которая является необходимым условием для отказа от операции. Кассир обязан отменить операцию, только если клиент обратился к нему с такой просьбой не позже, чем через 15 минут после того, как купил или продал инвалюту.

- Если вас обманули и не возвращают деньги, звоните в милицию, не выходя из обменного пункта. Но будьте готовы к тому, что она приедет не скоро. Позвоните заодно и владельцу обменного пункта - информация для обращений и жалоб физических лиц должна находиться в помещении обменного пункта на стенде или в ином оформленном виде, доступном для обозрения. Там же должна быть представлена информация (наименование, адрес и телефон) о банке, открывшем обменный пункт.

- Лучше всего менять валюту в банке. Это хоть и дольше и курс не такой выгодный, но так спокойнее и надежнее. Особенно когда речь идет о крупной сумме. Впрочем, и там внимательность и осторожность не помешают.

Сергей Ельцов