



Հաճախորդը հանդիսանում է Բանկի կողմից թողարկված VISA միջազգային վճարային քարտի քարտապան, որի շրջանակներում ունեցել է օվերդրաֆտ, իսկ վերջինիս ապահովման միջոց է հանդիսանում Բանկում ներդրված ավանդը: Ցանկանալով հանել ավանդը՝ Հաճախորդը տեղեկացել է, որ ունի չմարված պարտավորություններ, որոնք առաջացել են Մեծ Բրիտանիայում և Ֆրանսիայում իրականացված գործարքների արդյունքում: Հաճախորդը բողոքարկել է վերոնշյալ գեղծարար գործարքները, ապա պարզել, որ Բանկն իր պարտավորությունը դասակարգել է: Արդյունքում, Բանկից ստանալով մերժողական պատասխան, դիմել է Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին՝ պահանջելով, որ Բանկը փոխհատուցի վերոնշյալ գեղծարարության արդյունքում իր մոտ առաջացած նյութական վնասը և վերականգնի իր վարկային պատմությունը:

Հաշտարարը ուսումնասիրել է Բանկի դիրքորոշումը խնդրի վերաբերյալ, ըստ որի՝ Հաճախորդի բողոք-պահանջի մերժման համար հիմք է հանդիսացել Բանկում գործող՝ քարտերի օգտագործման կանոնների այն դրույթը, համաձայն որի՝ Հաճախորդը պարտավորվում է միջոցներ ձեռնարկել քարտի անվտանգությունն ապահովելու և դրա անթույլատրելի օգտագործումը բացառելու համար: Բանկը, ըստ իր պարզաբանումների, այնուամենայնիվ կարևորելով Հաճախորդի շահերը և ցանկանալով հնարավորինս օգնել գումարների վերադարձման հարցում, ձեռնարկել է բոլոր անհրաժեշտ միջոցառումները բողոքարկվող գումարների հետ վերադարձման ուղղությամբ, ինչի արդյունքում պարզվել է, որ կանխիկացման գործարքների անդորրագրերում առկա ստորագրությունները չեն համընկնում Հաճախորդի ստորագրությանը: Ուստի սա վկայում է, որ Հաճախորդը խախտել է քարտի օգտագործման սահմանված կանոնները՝ քարտի տվյալները տրամադրելով երրորդ անձի, ինչի համար Բանկը որևէ պատասխանատվություն չի կրում: Բանկը նաև նշել է, որ չի կարող կատարել Հաճախորդի պարտավորության վերադասակարգում, քանի որ դասակարգումը կատարվել է ավտոմատ կերպով՝ սահմանված ընթացակարգին համաձայն: Սակայն Հաշտարարը, ուսումնասիրելով օվերդրաֆտի հետ կապված պարտավորությունների դասակարգման կարգը՝ պարզել է, որ Բանկի կողմից թույլ են տրվել դրա դրույթների խախտում: Այս նկատառումը Հաշտարարը ներկայացրել է Բանկին:

Գործի քննության շրջանակներում Հաշտարարի միջնորդությամբ բանակցություններ են սկսվել Հաճախորդի և Բանկի հետ, որի արդյունքում Բանկի և Հաճախորդի միջև կնքվել է հաշտության համաձայնագիր, համաձայն որի՝ Բանկը հանձն է առել զիջել Հաճախորդի պարտավորությունների մի մասը, իսկ պատավորությունների մնացած մասը մարելուց հետո կատարել վարկի վերադասակարգում:

Այսպիսով, Հաշտարարին հաջողվել է կողմերի միջև առկա վեճը լուծել հաշտությամբ: