



Հաճախորդն ունի VISA Electron դեբետային քարտ, որի վրա մուտագրել է որոշակի գումար՝ ռուբլիով: Պայմանագրի կնքման ժամանակ Բանկի աշխատակիցները տեղեկացրել են վերջինիս, որ մուտքագրված գումարը բանկոմատից կարող է կանխիկացնել միայն ՀՀ դրամով՝ այդ օրվա համար ՀՀ ԿԲ կողմից ՌԴ ռուբլու համար սահմանված փոխարժեքով, իսկ Բանկի բանկոմատներից և կանխիկացման կետերից գումար կանխիկացնելու դեպքում պետք է գանձվի ծառայության վճար:

Բանկի բանկոմատներից և մասնաճյուղերից մի քանի անգամ գումար կանխիկացնելուց հետո Հաճախորդը պարզել է, որ կրել է վնաս, որի պատճառ է հանդիսացել կանխիկացման ժամանակ կիրառվող փոխարժեքը: Հաճախորդը գրավոր դիմել է Բանկ՝ փոխհատուցում ստանալու նպատակով, սակայն ստացել է մերժում:

Ծանոթ լինելով Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գործունեությանը՝ Հաճախորդը առկա խնդրի մասին անպահաղ տեղեկացրել է Գրասենյակի մասնագետներին՝ խնդրելով պարզել, թե արդյո՞ք խախտվել են իր իրավունքները, թե՛ ոչ:

Ֆինանսական համակարգի հաշտարարը, ուսումնասիրելով գործի մանրամասները, ինչպես նաև կողմերի միջև կնքված պայմանագիրը, պարզել է, որ կանխիկացման կետերում արժույթի փոխարկումն իրականացնելիս Բանկն օգտագործում է թե՛ իր, և թե՛ ԿԲ-ի կողմից արտարժույթի համար սահմանված փոխարժեքները, այսինքն՝ այս դեպքում բացակայում է ծառայության մատուցման հստակ և միանշանակ մեխանիզմը, ինչը կարող է հաճախորդների համար նյութական վնասների պատճառ դառնալ:

Ուստի, Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի հետ համատեղ անցկացված քննարկումների արդյունքում Բանկը հանձն առավ փոխհատուցել Հաճախորդի կրած վնասը:

Ֆինանսական համակարգի հաշտարարը գործը քննելիս ղեկավարվում է կողմերի հաշտեցման հիմնական սկզբունքով, ուստի այս դեպքում ևս գործն ավարտվեց կողմերի հաշտությամբ: