

Հաճախորդը Բանկի հետ կնքել է օվերդրաֆտի պայմանագիր: Հերթական մուծման ժամանակ վճարված գումարը համակարգ մուտք է արվել մի քանի ցենտով պակաս, որի հետևանքով Բանկը Հաճախորդից գանձել է տուգանք: Այնուհետև, մարումներից մեկի ժամանակ նախապես չտեղեկացվելով Բանկի աշխատակցի կողմից՝ Հաճախորդը հերթական վճարումը ամբողջությամբ չի կատարել: Բանկը, որպես վերոնշյալի հետևանք, դասակարգել է Հաճախորդի վարկը վարկային ռեզիստրում և «ԱՔՌԱ Քրեդիտ Ռեփորթինգ» ՓԲԸ-ում: Խնդրի կարգավորման հարցով Հաճախորդը դիմում է ներկայացրել Բանկին, սակայն ստացել է մերժում:

Ծանոթ լինելով Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գործունեությանը՝ Հաճախորդը առկա խնդրի մասին անհապաղ տեղեկացրել է Գրասենյակի մասնագետներին՝ խնդրելով վերջիններիս միջնորդությունը:

Հաշտարարի կողմից կատարված քննության արդյունքում պարզվել է, որ տեղի է ունեցել տեխնիկական սխալ, և որ Հաճախորդի վճարումը «օվերդրաֆտի ամբողջական մարում» նշումով մուտքագրվել է Բանկի ծրագիր այլ կերպ: Ըստ Հաշտարարի՝ Բանկի համակարգի կողմից միջոցների բաշխման հետևանքով չպետք է տուժի Հաճախորդը, քանի որ վերջինս կատարել է պայմանագրով ստանձնած իր պարտավորությունները: Ինչ վերաբերում է Հաճախորդի՝ Բանկի նկատմամբ ունեցած պարտավորությանը, չնայած որ Հաճախորդը տեղյակ չի եղել և չէր կարող ինքնուրույն իրականացնել օվերդրաֆտի ամբողջական մարման համար անհրաժեշտ գումարը բացահայտող հաշվարկներ և հետո միայն իրականացնել օվերդրաֆտի ամբողջական մարում, Հաճախորդը պարտավոր է լրավճարել վերոնշյալ գումարը Բանկին, քանի որ աշխատակցի սխալ աշխատանքը դեռ չի նշանակում, որ Հաճախորդի ունեցած պարտավորություններն ամբողջությամբ մարված են: Ամեն դեպքում, Հաշտարարն արդարացի չի համարել Բանկի աշխատակցի կողմից տրամադրված ոչ լիարժեք տեղեկատվության հետևանքով Հաճախորդի վարկը դասակարգելը:

Հատկանշական է, որ Ֆինանսական համակարգի հաշտարարը գործը քննելիս ղեկավարվում է կողմերի հաշտեցման հիմնական սկզբունքով, ուստի այս դեպքում ևս կողմերի միջև քննարկումներն ի վերջո ավարտվեցին հաշտությամբ: Մասնավորապես, Բանկը համաձայնեց Հաճախորդին հետ վերադարձնել Բանկի կողմից գանձված տուգանքը և հանձն առավ վերադասակարգել Հաճախորդի վարկը ԿԲ վարկային ռեզիստրում և «ԱՔՌԱ Քրեդիտ Ռեփորթինգ» ՓԲԸ-ում: Հաճախորդը իր հերթին պարտավորվեց մինչև վերջ մարել Բանկի նկատմամբ իր պարտավորությունները: