

Principles of Banking & Financial Operations with Customers

أصول إجراء العمليات المصرفية والمالية مع العملاء

BLC Bank has adopted the below "Principles of Banking and Financial Operations with Customers":

اعتمد BLC Bank سياسة "أصول إجراء العمليات المصرفية والمالية مع العملاء" المفصلة أدناه:

1. Deal with customers in a continuously fair, equitable and professional manner that takes into account the customer's profile, and his/her perception of the operations and the risks and benefits associated thereto.
 2. Spread among employees, particularly those who deal directly with customers, the culture of a transparent and fair relationship with customers, through training, capacity building, and enhancement of professional experience, including the implementation of the provisions of Basic Decision No. 9286 of July 26, 2006 (Academic, technical and ethical qualifications are required for performing certain functions in the banking and financial sectors).
 3. Include in the Code of Conduct referred to in Banque du Liban's Basic Decision No. 9382 of July 26, 2006 (Corporate Governance), specific criteria concerning the relationship with customers, in line with the above-mentioned policy.
 4. Provide customers with accurate, clear, and ample key information on the conditions, benefits and risks of products or services, inform them of any change in these conditions and reply with high professionalism, accuracy and speed to any inquiry made by a customer. Key information must include, for indicative purposes but not restrictively, the following elements:
 - The computational method of the actual cost of each product or service (i.e. all expenditures, commissions, expenses, charges, and /or any other amounts).
 - The computational method of the lending or deposit interest rate of each product or service.
 - The conditions to access any benefit linked to a product or service.
 5. Ensure that advertisements are clear, transparent, comprehensive and do not mislead customers about the features of the product or service.
 6. Ensure the suitability of the product or service, whether provided or requested, with the customers' situation and needs.
 7. Protect the customers' personal and financial information, without prejudice to the legislation in force, particularly the Banking Secrecy Law and Anti-Money Laundering Law.
 8. Provide customers with a periodic statement that includes data and information relevant to each account, in accordance with the regulations issued by Banque du Liban and the Banking Control Commission. All the means must be used to make sure that customers obtain this periodic statement personally and with no delay.
 9. Develop a clear and efficient procedure that enables customers to submit their claims for free and guarantees the follow-up and handling of these claims without delay.
١. التعامل بشكل عادل ومنصف ومهني مع العملاء كافة وفي جميع مراحل العلاقة معهم، بحيث تراعى خلفية العميل ومقدرته على فهم العمليات واستيعابه لمخاطرها ومنافعها.
 ٢. نشر ثقافة التعامل الشفاف والعادل مع العملاء بين الموظفين لديها، لا سيما الذين يتعاملون بشكل مباشر مع العملاء، من خلال تدريبهم وتعزيز قدراتهم وخبراتهم المهنية بما في ذلك تطبيق مندرجات القرار الأساسي رقم 9286 تاريخ 26/7/2006 (المؤهلات العلمية والتقنية والأدبية الواجب توفرها لمزاولة بعض المهام في القطاعين المصرفي والمالي).
 ٣. تضمين دليل قواعد الأخلاق وحسن السلوك (Code of Conduct) المشار إليه في القرار الأساسي لمصرف لبنان رقم 9382 تاريخ 26/7/2006 (الإدارة المصرفية الرشيدة)، معايير محددة للتعامل مع العملاء تتطابق مع السياسة المشار إليها أعلاه.
 ٤. تزويد العملاء بالمعلومات الدقيقة، الواضحة والوافية (Key Information) حول شروط المنتجات أو الخدمات ومنافعها والمخاطر المتأتية عنها وإعلامهم بأي تغيير في هذه الشروط مع ضرورة الرد على أي استفسار من قبل العملاء بمهنية عالية وبالدفقة والسرعة اللازمة، على أن تتضمن هذه المعلومات، على سبيل المثال لا الحصر، ما يلي:
 - طريقة احتساب الكلفة الفعلية (النفقات و/أو العمولات و/أو المصاريف و/أو الأعباء كافة و/أو أية مبالغ أخرى) لكل منتج أو خدمة.
 - طريقة احتساب الفائدة، الدائنة أو المدينة، لكل منتج أو خدمة.
 - شروط الاستفادة من أي ميزة مرتبطة بمنتج أو بخدمة.
 ٥. وضوح وشفافية وشمولية الاعلانات وعدم تضليلها لحقيقة خصائص المنتج أو الخدمة.
 ٦. ضمان ملاءمة الخدمة أو المنتج المقدم أو المطلوب لوضع العميل وحاجته (Suitability).
 ٧. حماية المعلومات المالية والشخصية للعملاء بما لا يتعارض مع التشريعات النافذة سيما قانون سرية المصارف وقانون مكافحة تبييض الأموال.
 ٨. تزويد العملاء دورياً بكشف لكل حساب مرتبط بمنتج أو بخدمة يتضمن البيانات والمعلومات ذات الصلة وذلك وفقاً للأنظمة الصادرة عن مصرف لبنان ولجنة الرقابة على المصارف، على أن يتم استعمال الوسائل كافة التي تتيح حصول العملاء شخصياً على الكشف الدوري في أسرع وقت ممكن.
 ٩. وضع آلية واضحة وفعالة تسمح للعملاء بتقديم مراجعاتهم دون كلفة وتضمن لهم المتابعة والمعالجة دون تأخير.