

حضره العميل الكريم،

عملًا بالتعيم الاساسي رقم ١٣٤ الصادر عن مصرف لبنان بتاريخ ٢٠١٥/٢/١٢، يسر البنك اللبناني للتجارة ش.م.ل. وفي معرض التعامل مع حضرتكم، تقديم افضل الخدمات بأفضل الشروط معتمدا على الشفافية التامة التي تؤمن حسن التعاون والاستمرارية. والتزاماً بتلك الشفافية، يود مصرفنا اعلامكم بالحقوق التي تعود لكم والواجبات الملقاة على عاتقكم، المعددة في اللائحة الحاضرة والتي يضعها المصرف بتصرفكم ويسلمكم نسخة عنها:

حقوق العميل:

١. الاطلاع على احكام وشروط وتفاصيل المنتج او الخدمة وطلب الايضاحات الواافية عنها للتأكد من فهمها والقدرة على الالتزام بها.
٢. الحصول على شرح واضح وواضف وواضح ومبسط من قبل الموظف المعنى عن الخدمات والمنتجات المالية التي تحتوي على مستويات مختلفة من المخاطر.
٣. الحصول على اجابة عن اية اسئلة عن أي بند او شرط غير واضح من قبل الموظف المعنى وذلك بطريقة مهنية وواضحة.
٤. الطلب بان تكون اللغة العربية معتمدة في اى مستند او مراسلة او معاملة مع المصرف.
٥. طلب الاطلاع والاستحصلال مسبقا على نسخة من كل مستند ووثيقة ونص مشار اليها في اى عقد منوي توقيعه مع المصرف.
٦. الحصول على نسخة من العقود والمستندات الموقعة منه مع الاحتفاظ بها دون تحويله اية كلفة اضافية.
٧. الطلب من المصرف تحديد الكلفة الفعلية للمنتج او للخدمة بما فيها الكلفة الفعلية للتأمين وطريقة احتساب الفائدة الدائنة او المدينة.
٨. حرية اختيار شركة التأمين من بين خمس شركات، على الاقل، مقبولة من المصرف وهيئنة في لائحة خطية وذلك اذا كان الحصول على المنتج او الخدمة مشروعًا بتقديم بوليصة تأمين الى المصرف.
٩. الحصول على أي منتج او أي خدمة اذا كان ذلك يتلاءم مع طلبه وخلفيته ومقدراته على استيعاب المخاطر المالية المحتملة لهذا المنتج او الخدمة.
١٠. الحصول دوريًا على كشف مفصل لكل حساب مرتبط بمنتج او خدمة.
١١. عدم التوقيع على نماذج فارغة او غير مكتملة والتأكد من ان جميع الحقوق المطلوبة والارقام في النماذج التي قدمت له للتتوقيع صحيحة ومكتملة.
١٢. امكانية تقديم مراجعة بخصوص اي خدمة او منتج والمصرف شرح كيفية تقديم المراجعة والمهلة الزمنية المحددة بخمسة عشر يوماً قابلة للتمديد لمرة واحدة، لإبلاغه بالنتيجة والية رفع المراجعة الى مراجع اخر في حال عدم الاقتناع بالمعالجة المعروضة عليه.

واجبات العميل:

١. تقديم معلومات صادقة وكاملة ودقيقة عند تعبئة اية نماذج خاصة بالمصرف والامتناع عن تقديم اية معلومات خاطئة.
٢. الافصاح عن التزاماته المالية كافة عند تقديم طلب الحصول على منتج او خدمة مع حفظ الحقوق التي يمنحه اياها قانون سرية المصارف.
٣. تحديث المعلومات الشخصية المقدمة الى المصرف بشكل مستمر وكلما طلب منه ذلك.
٤. التقيد بالشروط والاحكام التي ترعى الخدمة او المنتج الذي يستفيد منه.
٥. في حال اكتشافه عمليات مجهولة على حسابه، إبلاغ المصرف بذلك على الفور.
٦. تزويد المصرف بعنوان سكنه وعمله وعنوان بريده الالكتروني والعادي ورقم هاتفه والابلاغ عن أي تعديل لهذه المعلومات مما يمكن المصرف من الاتصال بالعميل المعنى بشكل يؤمن خصوصية المعلومات الخاصة به.
٧. التوقيع على المستندات المتعلقة بالتشريع الجديد الصادر في الولايات المتحدة الاميريكية المعروف بقانون "فاتكا" Fatca (المتعلق بالقوانين الضريبية الاميريكية).
٨. التوقيع على مستند "اعرف عميلاك" KYC المطلوب من قبل مصرف لبنان وذلك لتزويد المصرف بالمعلومات الكاملة عن وضعه الشخصي.
٩. ان تكون الوكالات المنوحة من العميل لغير على حساباته واضحة ودقيقة وتتضمن بشكل صريح نوع الصلاحية المطلوب اجراؤها بموجب الوكالة.

ارشادات للعميل:

١. عدم تقديم اية تفاصيل بشأن حسابه المصرفي او اية معلومات مصرفيه اخرى او شخصية دقيقة تحت أي ظرف الى طرف آخر.
٢. عند مواجهة صعوبات مالية تمنعه من الوفاء بالتزاماته او تسديد اقساطه في الوقت المحدد، مراجعة المصرف بهدف ايجاد الخيارات المناسب ومنها اعادة جدولة التزاماته.
٣. التباهي عند منح وكالات رسمية لغير لإنجاز معاملاته المصرفيه والمالية بحيث يحدد بدقة وبصورة صريحة الصلاحيات المنوحة بموجب هذه الوكالات.

جانب السادة السادة البنك اللبناني للتجارة ش.م.ل. المحترمين

رقم الجذري

انا الموقع ادناه افید واقر بموجبه اني اطلعت على لائحة الحقوق والواجبات الموضوعة من قبلکم والمتباقة عن التعيم الاساسي رقم ١٣٤ الصادر عن مصرف لبنان بتاريخ ٢٠١٥/٢/١٢ وقد استلمت نسخة عنها بعد ان أفهمت من قبلکم بشكل مسهب بمضمونها وبكافأة بنودها تفصيلياً بشكل واضح وواضف وواضح ووافق ووقعت عليها اشعاراً مني بالموافقة عليها ودون أي تحفظ واقرّ بإسلامي نسخة عنها.

التوقيع

التاريخ