



لائحة حقوق وواجبات العميل

استنادًا إلى التعميم الأساسي رقم ١٣٤ الصادر عن مصرف لبنان

أولاً: حقوق العميل

1. الاطلاع على أحكام وشروط وتفاصيل المنتج أو الخدمة وطلب الإيضاحات الوافية عنها للتأكد من فهمها والقدرة على الالتزام بها.
2. الحصول على شرح واضح ووافٍ ومبسّط من قبل الموظف المعني عن الخدمات والمنتجات المالية التي تحتوي على مستويات مختلفة من المخاطر.
3. الحصول على إجابة عن أي أسئلة بشأن أي بندٍ أو شرطٍ غير واضح من قبل الموظف المعني، وذلك بطريقة مهنية وواضحة.
4. الطلب بأن تكون اللغة العربية معتمدة في أي مستند أو مراسلة أو معاملة مع المصرف أو المؤسسة المالية.
5. طلب الاطلاع والاستحصال مسبقًا على نسخة من كلّ مستند ووثيقة ونص مشار إليها في أي عقد منوي توقيعه مع المصرف أو المؤسسة المالية.
6. الحصول على نسخة من العقود والمستندات الموقّعة منه والاحتفاظ بها دون تحميله أي كلفة إضافية.
7. الطلب من المصرف أو المؤسسة المالية تحديد الكلفة الفعلية للمنتج أو للخدمة بما فيها الكلفة الفعلية للتأمين وطريقة احتساب الفائدة الدائنة أو المدينة.
8. حرية اختيار شركة التأمين من بين خمس شركات، على الأقل، مقبولة من المصرف أو المؤسسة المالية ومبينة في لائحة خطية، وذلك إذا كان الحصول على المنتج أو الخدمة مشروطًا بتقديم بوليصة تأمين إلى المصرف أو المؤسسة المالية.
9. الحصول على أي منتج أو أي خدمة إذا كان ذلك يتلاءم مع طلبه وخلفيته ومقدرته على استيعاب المخاطر المالية المحتملة لهذا المنتج أو الخدمة.
10. الحصول دوريًا على كشفٍ مفصّل لكلّ حساب مرتبط بمنتج أو بخدمة.
11. عدم التوقيع على نماذج فارغة أو غير مكتملة والتأكد من أنّ جميع الحقول المطلوبة والأرقام في النماذج التي قُدّمت له للتوقيع صحيحة ومكتملة.
12. إمكانية تقديم المراجعة بخصوص أي خدمة أو منتج، والطلب من المصرف أو المؤسسة المالية شرح كيفية تقديم المراجعة والمهلة الزمنية لإبلاغه بالنتيجة وآلية رفع هذه المراجعة إلى مراجع أخرى في حال عدم الاقتناع بالمعالجة المعروضة عليه.

ثانياً: واجبات العميل

1. تقديم معلومات صادقة وكاملة ودقيقة عند تعبئة أي نماذج خاصة بالمصرف أو بالمؤسسة الماليّة والامتناع عن تقديم أي معلومات خاطئة.
2. الإفصاح عن التزاماته الماليّة كافّة عند تقديم طلب للحصول على منتج أو خدمة مع حفظ الحقوق التي يمنحه إياها قانون سريّة المصارف.
3. تحديث المعلومات الشخصيّة المقدّمة إلى المصرف أو المؤسسة الماليّة بشكلٍ مستمرّ وكلما طلب منه ذلك.
4. التقيّد بالشروط والأحكام التي ترعى الخدمة أو المنتج الذي يستفيد منه.
5. في حال اكتشافه عمليّات مجهولة على حسابه، إبلاغ المصرف أو المؤسسة الماليّة بذلك على الفور.
6. تزويد المصرف أو المؤسسة الماليّة بعنوان سكنه وعمله وعنوان بريده الإلكتروني والعادي ورقم هاتفه والإبلاغ عن أي تعديل لهذه المعلومات، مما يُمكن المصرف أو المؤسسة الماليّة من الاتّصال بالعميل المعني بشكلٍ يؤمّن خصوصية المعلومات الخاصّة به.

ثالثاً: إرشادات للعميل

1. عدم تقديم أي تفاصيل بشأن حسابه المصرفي أو أي معلومات مصرفيّة أخرى أو شخصية دقيقة، تحت أي ظرف، إلى طرفٍ آخر.
2. عند مواجهة صعوبات ماليّة تمنعه من الإيفاء بالتزاماته أو تسديد أقساطه في الوقت المحدّد، مراجعة المصرف أو المؤسسة الماليّة بهدف إيجاد الخيارات الأنسب ومنها إعادة جدولة بالتزاماته.
3. التنبّه عند منح وكالات رسمية للغير لإنجاز معاملاته المصرفية والماليّة بحيث يحدّد بدقّة الصلاحيات الممنوحة بموجب هذه الوكالات.

O FINANCE SAL

Achrafieh 4898, G20 Tower, Bloc B, 7th Floor

Beirut, Lebanon

+961 21 425 823 | +961 21 425 826