

« حقوق وواجبات العميل »

في اطار تقديم الخدمات والمنتجات المصرفية والمالية بأنواعها كافة، بهدف نشر ثقافة التعامل الشفاف والعاقل، نلقت نظر العملاء كافة الى ما يلي:

حقوق العميل

١. طلب الايضاحات والمعلومات الكافية عن تفاصيل واحكام المنتج او الخدمة، والاطلاع على كافة الشروط للتأكد من فهمها والقدرة على الالتزام بها.
٢. الحصول على كافة التفاصيل الاساسية الواضحة والمبسّطة عن الخدمات والمنتجات المالية، وشرح مستويات المخاطر التي تحتوي عليها.
٣. الحصول على الإجابة الواضحة عن اية اسئلة بشأن اي منتج او خدمة واي بند او شرط غير واضح بمهنية عالية وبدقة.
٤. الحصول على المعاملة العادلة (Fair Treatment) وبشكل منصف وواضح في جميع العلاقات المصرفية.
٥. الحصول على المنتج والخدمة التي تتلائم (Suitability) مع الحاجة والوضع المالي والخلفية، بما يتناسب مع المقدرة لفهم المخاطر المالية المحتملة.
٦. الاطلاع على اسس احتساب الفائدة الدائنة او المدينة وتحديد الكلفة الفعلية للمنتج او الخدمة، وكلفة التأمين الفعلية في حال وُجدت. (Responsible Pricing)
٧. الحق في اختيار شركة تأمين من بين الشركات الخمسة المقبولة والمبيّنة في اللائحة المرفقة مع المستندات الخاصة بالمنتج او الخدمة، في حال كان مشروطاً بتقديم بوليصة تأمين.
٨. طلب الاطلاع والاستحصال مسبقاً على نسخة من كل مستند ووثيقة واي عقد منوي توقيعه مع المصرف.
٩. الحصول على نسخة من العقود والمستندات الموقّعة دون تحمّل اي كلفة اضافية.
١٠. الطلب بان تكون اللغة العربية معتمدة لاي معاملة او عقد او مراسلة.
١١. عدم التوقيع على نماذج فارغة او غير مكتملة، وان تكون جميع المساحات المخصّصة لتعبئتها مكتملة وصحيحة.
١٢. الحصول دورياً على كشف مفصّل لكل حساب مرتبط بمنتج او خدمة، وفقاً للانظمة الصادرة عن مصرف لبنان ولجنة الرقابة على المصارف.

١٣. إمكانية تقديم المراجعات (Complain Resolution) حول اي خدمة او منتج دون اي تكلفة اضافية تضمن المتابعة والمعالجة من المصرف دون تأخير، والرد خطياً بنتيجة المراجعة المقدّمة ضمن مهلة زمنية ١٥ يوماً كحد أقصى.
١٤. إمكانية تلقي المراجعات او الشكاوى عبر «الوحدة المتخصصة» مباشرة في المركز الرئيسي وجميع الفروع، او البريد الالكتروني، او الموقع الالكتروني للمصرف على شبكة الانترنت، او هاتفياً على رقمنا الساخن .
١٥. إمكانية رفع المراجعات او الشكاوى الى المراجع الادارية او القضائية اللبنانية دون المرور «بالوحدة المتخصصة» في المصرف او في حال عدم الاقتناع بالمعالجة المعروضة لاي خدمة او منتج.

واجبات العميل

١. تقديم المعلومات الصحيحة الكاملة والدقيقة عند تعبئة اي نماذج او طلبات خاصة بالمنتج او الخدمة، والامتناع عن إعطاء اي معلومات خاطئة او مغلوطة.
٢. تحديث المعلومات الشخصية والمالية المقدّمة الى المصرف بشكل مستمرّ، وكلّما تمّ طلب ذلك سيّما نموذج «اعرف عميلك» - (KYC).
٣. تزويد المصرف بأي تغيير او تعديل لعنوان السكن او العمل، وارقام الهاتف وعنوان البريد العادي والبريد الالكتروني لتسهيل عملية الاتصال بما يؤمّن خصوصية المعلومات.
٤. طلب الاستفسارات الكاملة لاي منتج او خدمة قبل الحصول عليها، وفقاً لمبدأ الملاءمة، والموافقة على تحمّل اي مخاطر لاحقة يتمّ التعرّض لها والتي تدرج في السياق الطبيعي للخدمات المصرفية.
٥. الإفصاح عن الالتزامات المالية كافة عند تقديم طلب الحصول على المنتج او الخدمة، مع حفظ الحقوق الممنوحة من قانون سرية المصارف.
٦. التقيّد بالشروط والاحكام التي ترعى الخدمة او المنتج المستفاد منها.
٧. إبلاغ المصرف فوراً في حال حصول اي عمليات مجهولة المصدر على الحساب.
٨. التوقيع على لائحة «حقوق وواجبات العميل» إشعاراً بالاستلام وفهم كامل المضمون.
٩. تقديم المعلومات الكافية بشكل يمكّن المصرف من تقييم مدى ملاءمة وتناسب المنتج او الخدمة المقدّمة او المطلوبة، كالوضع الشخصي والمالي والخبرة بالمنتجات والخدمات والمفاهيم الاساسية المرتبطة بها.
١٠. القدرة على الالتزام بشروط واحكام المنتج او الخدمة وعلى تحمّل المخاطر.
١١. تزويد المصرف بالمستندات الثبوتية المؤيّدّة للمعلومات أعلاه عند الطلب.

