

# حقوق العميل وواجباته

## أولاً: حقوق العميل

- الاطلاع على أحكام وشروط وتفاصيل المنتج أو الخدمة وطلب الإيضاحات الوافية عنها للتأكد من فهمها والقدرة على الالتزام بها.
- الحصول على شرح واضح ووافٍ ومبسّط من قبل الموظف المعني عن الخدمات والمنتجات الماليّة التي تحتوي على مستويات مختلفة من المخاطر.
- الحصول على إجابة عن أية أسئلة بشأن أي بند أو شرط غير واضح من قبل الموظف المعني وذلك بطريقة مهنيّة وواضحة.
- الطلب بأن تكون اللغة العربية معتمدة في أي مستند أو مراسلة أو معاملة مع المصرف أو المؤسسة الماليّة.
- طلب الاطلاع والاستحصال مسبقاً على نسخة من كل مستند ووثيقة ونص مشار إليها في أي عقد منوي توقيعه مع المصرف أو المؤسسة الماليّة.
- الحصول على نسخة من العقود والمستندات الموقّعة منه والاحتفاظ بها دون تحميله أي كلفة إضافية.
- الطلب من المصرف أو المؤسسة الماليّة تحديد الكلفة الفعلية للمنتج أو للخدمة بما فيها الكلفة الفعلية للتأمين وطريقة احتساب الفائدة الدائنة أو المدينة.
- حرية اختيار شركة التأمين من بين خمس شركات، على الأقل، مقبولة من المصرف أو المؤسسة الماليّة ومبيّنة في لائحة خطية وذلك اذا كان الحصول على المنتج أو الخدمة مشروطاً بتقديم بوليصة تأمين إلى المصرف أو المؤسسة الماليّة.
- الحصول على أي منتج أو أي خدمة إذا كان ذلك يتلاءم مع طلبه وخلفيته ومقدرته على استيعاب المخاطر الماليّة المحتملة لهذا المنتج أو الخدمة.
- الحصول دورياً على كشف مفصّل لكل حساب مرتبط بمنتج أو بخدمة.
- عدم التوقيع على نماذج فارغة أو غير مكتملة والتأكد من أنّ جميع الحقول المطلوبة والأرقام في النماذج التي قدّمت له للتوقيع صحيحة ومكتملة.
- إمكانية تقديم مراجعة بخصوص أي خدمة أو منتج والطلب من المصرف أو المؤسسة الماليّة 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

- تقديم معلومات صادقة وكاملة ودقيقة عند تعبئة أي نماذج خاصّة بالمصرف أو بالمؤسسة الماليّة والامتناع عن تقديم أي معلومات خاطئة.
- الإفصاح عن التزاماته الماليّة كافة عند تقديم طلب للحصول على منتج أو خدمة مع حفظ الحقوق التي يمنحها إياها قانون سرّيّة المصارف.
- تحديث المعلومات الشخصية المقدّمة إلى المصرف أو المؤسسة الماليّة بشكل مستمرّ وكلما طلب منه ذلك.

إبلاغ المصرف أو المؤسسة الماليّة عن أي تغيير يطرأ على وضع العميل أكان شخصاً طبيعياً أو معنوياً لا سيّما لجهة ملاءته أو هيكلته الإدارية أو وضعه القانوني والمالي.

التقيّد بالشروط والأحكام التي ترعى الخدمة أو المنتج الذي يستفيد منه.

في حال اكتشافه عمليّات مجهولة على حسابه، إبلاغ المصرف أو المؤسسة الماليّة بذلك على الفور.

تزويد المصرف أو المؤسسة الماليّة بعنوان سكنه وعمله وعنوان بريده الإلكتروني والعادي ورقم هاتفه والإبلاغ عن أي تعديل لهذه المعلومات ممّا يمكن المصرف أو المؤسسة الماليّة من الاتصال بالعميل المعني بشكل يؤمّن خصوصية المعلومات الخاصة به.

الاطلاع بشكل دوري ودائم على البيانات والكشوفات الصادرة عن المصرف أو المؤسسة الماليّة والعائدة لجميع أنواع حساباته الماليّة، الدائنة والمدينة، ويتعهد العميل لهذه الغاية بالحضور إلى فرع المصرف أو المؤسسة الماليّة المعتمد من قبله في نهاية كل شهر لاستلام هذه الكشوفات والاطلاع عليها. وفي حال لم يحضر العميل إلى المصرف أو المؤسسة الماليّة خلال الفترة المشار إليها أعلاه أو لم يبد أي اعتراض على بيانات وكشوفات المصرف أو المؤسسة الماليّة ضمن مهلة 15 يوماً من نهاية كل شهر، فتعتبر هذه القيود والبيانات والكشوفات نهائية ومصادق عليها من قبل العميل وغير جائزة للاعتراض عليها أو الطعن بها بعد ذلك حتى لو لم يجر استلامها من قبل العميل.

التقيّد بقوانين وأنظمة مكافحة تبييض الأموال وتمويل الإرهاب لجهة كافة العمليات المنقّذة بواسطة المصرف أو المؤسسة الماليّة بما فيه الإفصاح عن هويّة صاحب الحق الاقتصادي الفعلي.

إبلاغ المصرف أو المؤسسة الماليّة فوراً عن اكتساب العميل لأي إقامة أو جنسية من الولايات المتّحدة الأميركيّة والتقيّد بالأحكام التي يفرضها قانون الـ FATCA الأميركي.

## ثالثاً: إرشادات للعميل

عدم تقديم أية تفاصيل بشأن حساب العميل المصرفي أو أية معلومات مصرفيّة أخرى أو شخصيّة دقيقة بما في ذلك أرقام الحسابات ورموز التعريف الشخصي وغيرها من الأرقام السريّة، تحت أي ظرف، الى أي طرف آخر.

عند مواجهة صعوبات ماليّة تمنع العميل من الإيفاء بالتزاماته أو تسديد أقساطه في الوقت المحدّد، مراجعة المصرف أو المؤسسة الماليّة بهدف إيجاد الخيارات الأنسب ومنها إعادة جدولة التزاماته.

التنبّه عند منح وكالات رسميّة للغير لإنجاز معاملات العميل المصرفيّة والماليّة بحيث يحدّد بدقّة الصلاحيات الممنوحة بموجب هذه الوكالات.

أخذ العلم بوجود مخاطر تواكب إجراء أي عمليّات مصرفيّة يقوم بها العميل بموجب تعليمات موجّهة الى المصرف أو المؤسسة الماليّة بواسطة البريد الإلكتروني أو الهاتف أو الفاكس أو أية وسيلة إلكترونية أخرى، لا سيّما لجهة الأخطاء التي يمكن أن يرتكبها العميل في إرسال هذه التعليمات أو لجهة عدم وضوحها وصعوبة فهمها من قبل المصرف أو المؤسسة الماليّة أو لجهة أي تزوير يمكن أن يلحق بها واتخاذ جميع إجراءات الحيطة لمنع حصول حالات مماثلة على عمليّاته الإلكترونية وحساباته.

بناءً عليه، فإنه يعود للمصرف أو المؤسسة الماليّة الاحتفاظ بحقه، إذا وجد ذلك مناسباً، لجهة رفض تنفيذ أي من هذه التعليمات الموجّهة إليه بواسطة البريد الإلكتروني أو الهاتف أو الفاكس أو أية وسيلة إلكترونية أخرى، دون وجوب تبرير ذلك من قبله.

الرجاء زيارة فرع الاعتماد اللبناني لتوقيع نسختكم واستلامها.